

CARLA CRISTINA HANAUER GAUER

**ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS: A INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE  
SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

  
Profª. Krystyna Matys Costa  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL  
DEFENDIDO E APROVADO  
EM: 09/07/2003

Florianópolis  
2003

CARLA CRISTINA HANAUER GAUER

**ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS: A INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE  
SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Ester Menegasso

Florianópolis, julho de 2003.

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

CARLA CRISTINA HANAUER GAUER

### **ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS: A INSERÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pelo Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social, pela seguinte Banca Examinadora:

#### **BANCA EXAMINADORA**



Profª Maria Ester Menegasso, Drª  
**Orientadora**



A.S. Marineide Maria Wieczynski, MsC  
**Examinadora**

A.S. Juliana Trugilo May Mattos, Esp.  
**Examinadora**

FLORIANÓPOLIS, 09 DE JULHO DE 2003

***D**edico este trabalho, principalmente, a uma heroína: minha querida mãe, ao seu companheiro, ao meu querido irmão e ao meu namorado.*



## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus o dom da vida, todas as coisas boas que tem me proporcionado, as ótimas pessoas que pôs no meu caminho e a família maravilhosa que me deu.

À minha querida mãe Cecília, ao seu companheiro Leudoir e ao meu querido irmão Flávio, que sempre me apoiaram emocionalmente e, claro, financeiramente, para que eu pudesse concluir a faculdade. Não foram somente momentos de alegrias; tivemos dificuldades, tristezas, principalmente pela grande distância (só em quilometragem), pois tenho certeza de que estávamos ligados pela mente e pelo coração. Sempre unidos, superamos tudo e todos, e fizemos com que em nossas vidas houvesse momentos maravilhosos, com muitas alegrias e, principalmente, muito amor. Consegui! Serei imensamente grata, amo vocês.

Ao meu querido namorado Rafael, com quem dividi os meus maiores momentos de tristezas e alegrias durante a faculdade, que sempre me apoiou e me ajudou em tudo. Obrigada por estar sempre ao meu lado. Realmente, você é meu companheiro para tudo e para sempre, espero. Mais do que ninguém, você sabe o quanto te amo.

Às pessoas importantes no decorrer da faculdade: “tia” Isabel, Lili e sua filha Maria Luíza, Thália, Maria Líria, minha amiga Fernanda, André, Fábio e Marisa.

À minha grande e “velha” amiga Patrícia que, de longe, torcia por mim. Eu quase nunca tinha tempo para visitá-la e ficava chateada... mas saiba que sempre lembro de você e do Éder também.

A todas as meninas da sala de aula, em especial às “patatengas”.

À assistente social Juliana (minha supervisora de campo) o grande incentivo para eu seguir esta profissão, os ensinamentos valiosos, a compreensão, a confiança depositada em mim, o apoio, a valorização do meu trabalho e tudo o mais. Será impossível esquecer você e a sua família também.

À gerente de Recursos Humanos, Maria Cláudia, a paciência, os ensinamentos e também a confiança que teve em meu trabalho.

A todas as pessoas da fábrica onde estagiei, a começar pela diretoria que proporcionou o meu estágio. Foi um belo ano que passamos juntos, cheio de trocas, conhecimento, alegrias, problemas, paciência e uma grande amizade; à mãezona Sônia; à técnica em enfermagem; à professora Silvana; ao gerente administrativo Nilton, pela atenção que sempre teve comigo; ao Jaison; à Simone... são tantos! Sintam-se todos homenageados, afinal, todos fazem parte do mesmo time Hoepcke.

À minha orientadora professora Maria Ester Menegasso o auxílio prestado na realização deste trabalho.

À Marineide, membro integrante da minha banca, que, prontamente, auxiliou-me de forma decisiva na realização deste trabalho, a paciência, a atenção e as dicas de como fazer o trabalho.

A outras pessoas que, por ventura, eu tenha esquecido, como a tia da padaria, da papelaria, os porteiros do prédio...

De coração, a todos que, de alguma forma, contribuíram para que eu terminasse a faculdade.

**Só existem dois dias no ano em que nada pode ser feito, um se chama ONTEM e o outro AMANHÃ. Portanto, HOJE é o dia certo para AMAR, ACREDITAR, FAZER e principalmente VIVER.**

**Dalai Lama**

## RESUMO

Trabalho de Conclusão de Curso que versa sobre a inserção do profissional de Serviço Social em empresas, na área de Recursos Humanos, cujo objetivo principal é demonstrar a importância da atuação do Serviço Social nessa área. A metodologia utilizada tem como base uma pesquisa teórico-bibliográfica, em que é descrita a ação do Serviço Social na área de Recursos Humanos. Realizou-se este estudo conjugado com a experiência adquirida na Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A., durante o estágio curricular e extracurricular, no período de julho de 2002 a julho de 2003. Os principais resultados apontam que a área de Recursos Humanos em empresas é hoje um dos espaços em que o profissional de Serviço Social tem plenas condições de atuar. Dada a importância crescente que as empresas estão assumindo para o desenvolvimento humano nas organizações e o papel inerente da área de Recursos Humanos frente a essa realidade, esse profissional tem a oportunidade de colocação em empresas, devido ao seu perfil nato de agente de interação social. Também, conclui que a valorização da atuação do assistente social é conquistada no dia-a-dia, no desenvolvimento de projetos e programas que visam ao bem-estar de todos os colaboradores, sempre relacionados às políticas sociais, de Recursos Humanos e, conseqüentemente, da empresa.

**Palavras-chave:** serviço social, Recursos Humanos, empresa.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>1 A EMPRESA COMO ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1 A EMPRESA: UM DOS ESPAÇOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO.....	12
1.2 A ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	18
<b>2 SERVIÇO SOCIAL EM ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS.....</b>	<b>24</b>
2.1 SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL.....	24
2.2 SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS: UM BREVE RESGATE HISTÓRICO...	30
<b>3 COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DO ASSISTENTE SOCIAL SEGUNDO O CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL.....</b>	<b>36</b>
<b>4 EXPERIÊNCIA EM ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL.....</b>	<b>42</b>
4.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA EMPRESA.....	42
4.2 SERVIÇO SOCIAL NA FÁBRICA DE RENDAS E BORDADOS HOEPCKE S.A.....	46
4.2.1 Programas e Projetos desenvolvidos pelo Serviço Social.....	53
<b>5 POSSIBILIDADES E LIMITES DE INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL EM ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS.....</b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>72</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>76</b>

## INTRODUÇÃO

Neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), enfoca-se o tema *a inserção do Serviço Social em empresas, principalmente na área de Recursos Humanos* e o objetivo principal é demonstrar a importância da atuação do Assistente social nas empresas, especialmente a partir de sua intervenção via Recursos Humanos. Este estudo foi desenvolvido porque é requisito fundamental para a obtenção do título bacharel em Serviço Social.

A maioria das pessoas não sabe dizer exatamente qual é o trabalho realizado pelo assistente social e muito menos a sua importância para as empresas na área de Recursos Humanos. Foi por meio de uma experiência em estágio curricular e extracurricular, na Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A., que se sentiu a necessidade de explorar esse assunto.

Este trabalho está organizado em cinco capítulos. No primeiro, discorre-se sobre a conceituação das organizações, em que a ênfase está na empresa e, de uma forma breve e objetiva, apresenta-se também a área de Recursos Humanos, local onde o profissional de Serviço Social está inserido e pode realizar um trabalho em benefício dos colaboradores.

O segundo capítulo procura resgatar o surgimento do Serviço Social no Brasil, o que ocorreu nos anos 30, relacionado a diversas demandas, dando início ao surgimento das primeiras escolas. Em seguida, resgata-se o aparecimento do

Serviço Social em empresas e demonstra-se como o assistente social foi visto por essas organizações no decorrer dos anos.

No terceiro capítulo, abordam-se as competências e atribuições do assistente social, a partir do Código de Ética do Serviço Social, e, com base nesse documento, destaca-se um conjunto de técnicas que podem ser utilizadas por esse profissional em empresas.

No quarto capítulo, apresenta-se a experiência em organização empresarial ocorrida na Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A., inicialmente, mediante uma contextualização histórica dessa instituição. Em seguida, descrevem-se o Serviço Social na empresa e sua estrutura de trabalho e relatam-se alguns dos projetos e programas – elaborados por uma equipe de profissionais e que atualmente são desenvolvidos pelo Serviço Social – na área social, na área da educação, da saúde e da família, em benefício dos colaboradores.

Já no quinto capítulo, trata-se das possibilidades e limites de inserção do Serviço Social em organizações empresariais, apontando elementos que visam a facilitar o trabalho do assistente social nessas organizações, bem como enfocam-se outros elementos que tendem a dificultar a sua atuação na área de Recursos Humanos.

Finalmente, encerra-se este estudo com a exposição das conclusões e recomendações acerca da inserção do Serviço Social na área de Recursos Humanos. Essas recomendações pretendem demonstrar a importância da atuação do assistente social nas organizações empresariais, principalmente no tocante ao seu aprimoramento técnico na área de Recursos Humanos.

## **1 A EMPRESA COMO ORGANIZAÇÃO**

A finalidade deste capítulo é resgatar o conceito de empresa, para que seja possível seguir um raciocínio lógico para a elaboração deste trabalho. Observa-se que esse conceito está inserido no contexto de organização.

As considerações teóricas aqui apresentadas têm o intuito de conceituar a empresa como organização e a área de Recursos Humanos nela inserida, como também conceitualizar o trabalho na vida do homem contemporâneo, tendo em vista a importância dos colaboradores nas empresas.

O termo colaborador é uma das nomenclaturas utilizadas para designar o trabalhador dentro da empresa. Essas nomenclaturas tiveram diversas modificações nos últimos anos, tais como: funcionário, recurso humano e subordinado, dentre outras. Relaciona-se o termo colaborador à escola humanística, que tem como característica considerar a pessoa um ser com necessidades a serem satisfeitas e que, quando realizado, produz mais e melhor (FERREIRA apud DURAN, 2002). Cada organização utiliza a nomenclatura adequada a sua realidade, mas, fundamentalmente, todos são funcionários, pessoas que trabalham para a empresa.

No decorrer deste estudo, essa conceituação geral será de fundamental importância, já que o seu entendimento está vinculado à valorização do assistente social inserido em empresas, trabalhando com a questão de valorização do capital humano (as pessoas inseridas nas organizações).



## 1.1 A EMPRESA: UM DOS ESPAÇOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

Pretende-se, primeiramente, esclarecer o conceito de trabalho e emprego que se aborda nesta seção, o que será feito com o apoio de Menegasso (2000), que traz em seu texto um comparativo entre trabalho, ocupação e emprego. Desde a antiguidade, o trabalho foi visto como uma forma de sofrimento, mas, hoje, em diferentes línguas, o termo trabalho aparece também como obra de arte, recriação.

Essa visão positiva do trabalho deu-se no final da Idade Média:

Junto a essa visão positiva do trabalho aparece o surgimento de cidades, revolução agrícola [...] mudanças de valores e conceitos que vieram a dominar a sociedade ocidental moderna (MENEGASSO, 2000, p.17).

Para Menegasso (p.18) “as ocupações eram entendidas como atividades desenvolvidas por escolha própria e visavam a satisfação pessoal”; enquanto “o emprego é fenômeno da modernidade, [...] e passa a ser o critério que define a significação social dos indivíduos (p.19)”.

Já de acordo com Gonçalves, é no trabalho que o homem tem a oportunidade de aprimorar as suas características naturais, e

O trabalho é uma das características que distinguem o homem do resto das criaturas, somente o homem tem capacidade para o trabalho, e apenas o homem o realiza preenchendo ao mesmo tempo com ele sua existência sobre a Terra. O trabalho comporta em si mesmo uma marca particular do homem e da humanidade, a marca de uma pessoa que opera numa comunidade de pessoas (1988, p.50).

Corroborando com Menegasso:

Com o estabelecimento da divisão do trabalho, o homem vive numa base de troca, garantindo para si os bens e serviços de que necessita, por meio do exercício do emprego, pois recebe em troca um salário com o qual compra aquilo que lhe é necessário para sobreviver ou, pelo menos, o que lhe seja possível adquirir para viver (2000, p.19).

Observa-se que é pelo trabalho que o homem satisfaz suas necessidades básicas, como comer e beber, mas não satisfaz essas necessidades isoladamente e sim pela vida em sociedade.

Na Constituição Federal de 1988, encontra-se no Capítulo II – Dos Direitos Sociais, um artigo sobre os direitos sociais de todos os cidadãos:

art. 6º \* São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

E, no art.7º, art.8º, art.9º e art.10º da Constituição Federal encontram-se todos os princípios que protegem e regem os direitos dos trabalhadores, no que diz respeito a salários, seguro desemprego, fundo de garantia, décimo terceiro salário, jornada de trabalho, licença maternidade, horas extras, salário noturno, férias, discriminação no trabalho e, ainda, disposições sobre os sindicatos, as greves e os abusos.

Segundo Yamamoto:

O trabalho é uma atividade fundamental do homem, pois mediatiza a satisfação de suas necessidades diante da natureza e dos outros homens. Através do trabalho o homem se afirma, como um ser social e, portanto, distinto da natureza. O trabalho é atividade própria do ser humano, seja ela material intelectual ou artística (1998, p.126).

Devido às transformações e condições atuais no mundo do trabalho, os indivíduos da sociedade enfrentam diversos problemas no que se refere ao emprego, principalmente a viver com dignidade com os salários que recebem em troca do seu trabalho.

Como observa-se em diversas literaturas, Mota (1991), Chiavenato (1997), Freire (1987), na atualidade, a sociedade depara-se com situações humilhantes, como nos tempos da antiguidade; por exemplo: a desvalorização da mão-de-obra, a existência de precárias condições físicas e sociais para o desenvolvimento do trabalho, a exploração do trabalho infantil, dentre outras.

A figura a seguir, montada a partir de informações obtidas em Chiavenato (1997) e da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), demonstra algumas transformações no mercado de trabalho.

ONTEM	HOJE
Economia Industrial – As indústrias ditavam as regras e continham funcionários que sabiam sobre parte da produção.	Economia da Informação – As máquinas controlam a produção e funcionários sabem pouco sobre as máquinas.
Fronteiras Físicas	Fronteiras limitadas pelo computador
Economia Nacional – Existe uma economia diferenciada para cada país.	Economia Global – A economia agora é mundial. Um problema na economia de um país afeta outros diretamente.
Produção Padronizada – O mercado ajustava-se aos produtos existentes.	Produtos Personalizados – O produtos tem de se ajustar à demanda do mercado.

Figura 1 – Transformações do mercado de trabalho

Junto com as transformações do mercado de trabalho, surgem as transformações nas organizações, no local de trabalho, para a grande maioria das pessoas com vínculo formal de trabalho.

Dentre essas organizações, podem-se citar, como um desses espaços de trabalho, as empresas pertencentes à esfera privada, uma vez que elas também possibilitam o desenvolvimento social do homem.

A organização é um sistema extremamente complexo, além de existir uma enorme variedade de organizações:

[...] empresas industriais, empresas comerciais, organizações de serviços (bancos, hospitais, universidades, trânsito etc.), organizações militares, públicas (repartições) etc. podem estar voltadas tanto para a produção de bens e produtos (artigos de consumo, máquinas e equipamentos etc.), como para produção ou prestação de serviços (atividades especializadas, como manuseio de dinheiro, medicina, divulgação [...]). Assim, existem organizações industriais, econômicas, comerciais, religiosas, militares, educacionais, sociais, políticas etc. (CHIAVENATO, 1997, p.24).

Nesse sentido, observa-se que o termo organização abre uma enorme variedade de estruturas, interações e objetivos.

Segundo Freire,

[...] a organização, no campo empresarial, assume algumas características especiais, relacionadas às características do tipo de unidade social que é a empresa [...]  
A empresa constitui uma unidade social de produção, em regime dirigido para este objetivo, tendo como fim atender à demanda do contexto econômico de consumo. A empresa subsiste e se desenvolve assegurando a eficácia de seu ciclo de produção, de acordo com os requisitos e regras do contexto econômico-social (1987, p.26).

Nas palavras de Mota, empresa refere-se a:

[...] uma instituição cujo objetivo é gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias. Através desse gerenciamento, ela assegura a valorização do capital, acumulando-o e reproduzindo-o e tendo na produção da mais-valia um instrumento para obtenção de lucros (1991, p.39).

Verifica-se que uma empresa vista como organização, e também dentro de uma perspectiva de revisão histórica desde a era primitiva, surge como um meio de interação social, em que as pessoas têm momentos de descontração, a oportunidade de se encontrar, expor idéias e de se organizar em meio à sociedade. Nesse meio, a organização pode ser levada em conta, inicialmente, como uma relação estruturada que os seus participantes têm entre si e com aqueles com quem eles se relacionam (CHIAVENATO, 1997).

Evoluindo na conceituação, Barnard (apud CHIAVENATO, 1997, p.23), relata que “a organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas”. Chiavenato complementa que a organização pode aparecer em vários lugares, mas:

Uma organização somente existe quando: 1º há pessoas capazes de se comunicar e que 2º estão dispostas a contribuir com a ação conjunta, 3º a fim de alcançarem um objetivo em comum (1997, p.23).

Como relata Menegasso:

As organizações estão em toda parte. Elas permeiam tão prodigamente a sociedade, que é difícil a uma pessoa trabalhar, defender os seus interesses e mesmo se divertir de forma isolada. É surpreendente que o ser humano esteja de tal forma envolvido em organizações que delas dependa para fazer o seu trabalho, seu estudo, defender os seus interesses, as suas reivindicações e a sua participação social (2002, p.108).

A partir da metade do século passado, todos os tipos de organizações começaram a ser valorizadas no próprio sistema econômico, já que na vida social

encontra-se a necessidade de atender aos anseios pessoais, como construir uma família, porque o homem é capaz de amar, dentre as obrigações que lhe são designadas (CANÔAS, 1982).

Nesse sentido, desde os tempos mais antigos até hoje, o homem busca relacionar-se de diversas formas, seja no campo familiar ou profissional. No âmbito profissional, ele vem se aprimorando no intuito de formar uma boa equipe de trabalho. Por meio dela, almeja satisfazer os anseios de todas as pessoas, principalmente de seus colaboradores.

Segundo Chiavenato (1997), as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões, bem como as pessoas dependem da organização para alcançar vários de seus objetivos pessoais. As pessoas e as organizações estão em uma sinergia, uma depende da outra para viver.

Porém, isso nem sempre foi visto dessa maneira. As empresas não se importavam com seus colaboradores, e não viam a necessidade dessa sinergia, ou seja, era como no dito popular “as pessoas obedeciam ao chefe e pronto”, caso contrário, eram despedidas.

Antigamente, o ‘patrão’ via no seu ‘subordinado’ apenas uma mão-de-obra, sem se preocupar com ele dentro e fora de sua organização, e achava que pagar um salário no final do mês era o suficiente para render um bom trabalho.

Segundo Fernandes (1996), com o passar dos anos, essa idéia modificou-se e as organizações passaram a dar mais importância ao seu ‘subordinado’, o que tem indicado pontos positivos no ambiente de trabalho, bem como reflete na produção.

Não se deve esquecer também que:



Como ser humano, cada uma das pessoas tem sua própria individualidade, com qualidades herdadas e adquiridas, com desejos e paixões, temores e esperanças, motivos e sentimentos. O homem, como fator de produção, merece pelo menos a mesma atenção e o mesmo estudo dedicado a questões técnicas e financeiras (ETTINGER, sem ano, p.3).

Hoje, muitas empresas têm demonstrado interesse pela satisfação do trabalhador no desenvolvimento das suas tarefas, já que, diretamente, eles mantêm os altos índices de produtividade, e conseqüentemente, de competitividade.

Como se pode perceber, as pessoas buscam constantemente satisfazer seus objetivos e buscam a organização, no sentido de alcançar objetivos comuns, para, depois, já dentro da organização, alcançar objetivos individuais (salário, benefícios, crescimento profissional); mas a organização também procura alcançar seus objetivos organizacionais (lucro, produtividade), segundo Chiavenato (1997).

Na organização empresarial, despontam indícios relacionados à valorização do colaborador. Mas, para que ele venha a produzir o esperado e tenha motivação para isso, é preciso que se tenha uma equipe capacitada para trabalhar com esse importante recurso.

A equipe responsável pela valorização do capital humano é a área de Recursos Humanos. Dessa maneira, segue-se relatando brevemente como surgiu a área de Recursos Humanos e o que ela pode fazer dentro de uma organização.

## 1.2 A ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Certamente, nesta seção, não se relatará todo o contexto da área de Recursos Humanos, mas, de certa forma, o suficiente para enfocar os pontos mais importantes para a elaboração deste estudo.

Para compreender as mudanças e transformações das organizações, é preciso conhecer as diferentes eras da organização. Segundo Chiavenato (1997, p.26), “estas alterações provocam constantes impactos na sociedade e na vida das pessoas, acelerando cada vez mais as mudanças [...]”.

As organizações passaram por três fases distintas, conforme a figura a seguir:

	<b>Industrialização Clássica</b>	<b>Industrialização neoclássica</b>	<b>Era da Informação</b>
<b>Período</b>	1900 - 1950	1950 - 1990	Após 1990
<b>Estrutura Organizacional Predominante</b>	Funcional, burocrática, piramidal, centralizadora, rígida e inflexível. Ênfase nos órgãos.	Matricial, enfatizando departamentalização por produtos/serviços ou unidades estratégicas.	Fluida e flexível, totalmente descentralizada, redes de equipes multifuncionais.
<b>Cultura Organizacional</b>	Teoria X. Foco no passado, nas tradições e nos valores. Ênfase na manutenção do <i>status quo</i> . Valor à experiência anterior.	Transição. Foco no presente e no atual. Ênfase na adaptação ao ambiente.	Teoria Y. Foco no futuro, destino. Ênfase na mudança e na inovação. Valor ao conhecimento e à criatividade.
<b>Ambiente Organizacional</b>	Estático, previsível, poucas e gradativas mudanças. Poucos desafios ambientais.	Intensificação das mudanças e com maior velocidade.	Mutável, imprevisível, turbulento, com grandes e intensas mudanças.
<b>Modos de lidar com as pessoas</b>	Pessoas como fatores de produção inertes a regras e a regulamentos rígidos para serem controlados.	Pessoas como recursos organizacionais que precisam ser administrados.	Pessoas como seres humanos proativos, dotados de inteligência e habilidades e que devem ser impulsionados.
<b>Denominação</b>	Relações Industriais.	Administração de Recursos Humanos.	Gestão de Pessoas.

Fonte: Chiavenato, 1999, p.23.

Figura 2 – As três etapas da organização no decorrer do século XX

Diante do quadro exposto, é possível perceber as etapas pelas quais a organização passou, porém, muitas outras mudanças estão acontecendo, principalmente no que diz respeito à área de Recursos Humanos, pois ela, além de acompanhar as mudanças sociais, econômicas, políticas e culturais da sociedade, é



a responsável por repassar as informações de maneira que não afete a organização em sua totalidade.

Segundo Chiavenato (1997), pela Lei 4.760, de 08/05/1975, o administrador de empresas foi reconhecido como profissional de Recursos Humanos, assumindo a gestão do sistema administrativo.

As relações no ambiente de trabalho passaram por diversas mudanças nos últimos anos, que se acentuaram principalmente na década de 80, geradas pelo desenvolvimento da tecnologia:

Essa reforma refletiu diretamente na atuação dos recursos humanos, que ficaram frente a frente com o desafio imposto pela nova realidade: abandonar a postura focada em processos burocráticos, como, por exemplo, a pagadoria ou o controle rígido de frequência, para alavancar o crescimento da maior riqueza das organizações (TEGON, 1999, p.28).

Se antes o profissional de Recursos Humanos trabalhava com questões burocráticas, detendo-se a trabalhos meramente contábeis e somente acompanhava as exigências do governo ou leis que entravam em vigor, como a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), a Constituição, dentre outras; hoje, pode-se dizer que isso mudou, e muito, pois a área de Recursos Humanos conta com diversos profissionais preparados para bem atender seus colaboradores e clientes.

O profissional de Recursos Humanos passou a desempenhar um papel fundamental dentro da organização e, para que isso fosse possível, precisou estruturar uma equipe de trabalho. Assim, outros profissionais passaram a atuar diretamente na área de Recursos Humanos, como, por exemplo, o assistente social.

Hoje, tem-se a área de Recursos Humanos como o recurso mais importante dentro de uma organização. Para Chiavenato (1997, p.29), “não se trata mais de administrar pessoas, mas de administrar com pessoas”.

As diversas literaturas pesquisadas, como Mota (1998), Chiavenato (1997), e Rey (1993), apresentam a importância da área de Recursos Humanos dentro de uma organização, já que ela é o suporte para que os colaboradores ingressem, permaneçam e progridam no local de trabalho.

Observa-se, também, diante da Figura 2, que descreve as diferentes eras da organização, principalmente da área de Recursos Humanos, que existem variadas denominações dentro dessa área e que, certamente, com o passar de mais algumas décadas, esta denominação: “Gestão de Pessoas”, poderá ser modificada.

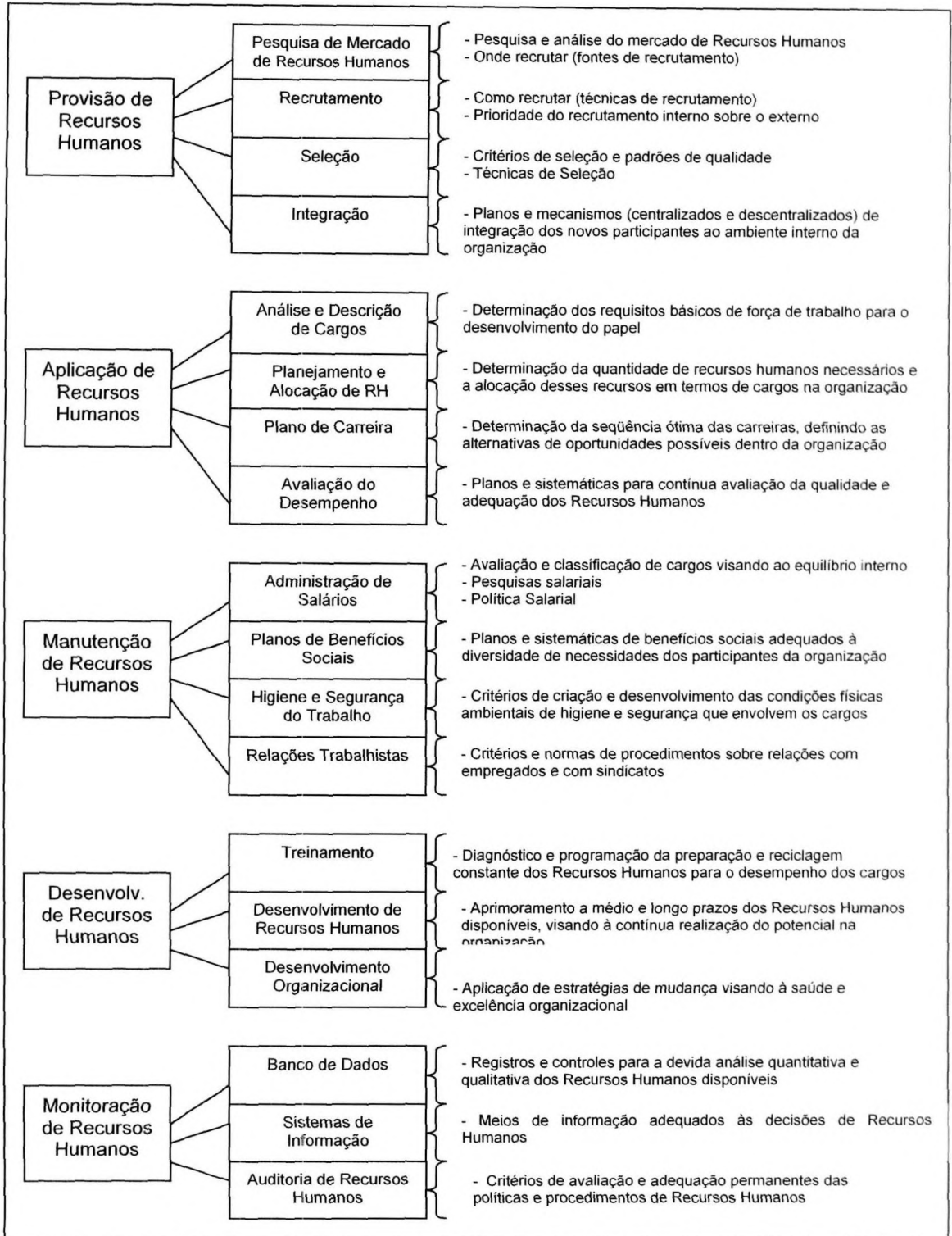
“A gestão de pessoas representa a maneira como as organizações procuram lidar com as pessoas que trabalham em conjunto, em plena era da informação” (CHIAVENATO, 1997, p.29). Por meio dessa gestão, possibilita-se o desenvolvimento profissional e pessoal de cada indivíduo dentro da organização.

Um dos principais processos na organização é o de recrutar, treinar e contratar novos funcionários. Para o indivíduo, esse mesmo processo é o de aprender a relacionar-se com a cultura da organização e nela socializar-se (SCHEIN, 1982).

Segundo Chiavenato, existem, dentro de cada organização, políticas de Recursos Humanos, que são entendidas da seguinte forma:

As políticas de recursos humanos referem-se às maneiras pelas quais a organização pretende lidar com seus membros e por intermédio deles atingir os objetivos organizacionais, permitindo condições para o alcance de objetivos individuais (1997, p.164).

Na Figura 3, podem-se observar de maneira mais detalhada as atividades concernentes à política de Recursos Humanos no interior das empresas.



Fonte: Chiavenato, 1997, p.167.

Figura 3 – Políticas de Recursos Humanos

Diante da figura que abordou as políticas de Recursos Humanos, é possível perceber a importância da área de Recursos Humanos dentro de uma organização, como também do profissional nela inserido e dos trabalhos por ele desenvolvidos, como, por exemplo, trabalhos que visem ao desenvolvimento de ações motivacionais, de lideranças e de qualidade de vida, dentre outros, voltadas para os colaboradores da empresa.

No tocante às políticas que são designadas aos profissionais de Recursos Humanos, no momento atual, o grande desafio é explorar as individualidades de cada pessoa inserida nas empresas, transformando-as em efetivos resultados para a organização.

Portanto, para que isso aconteça, é necessário que as organizações invistam em contratar profissionais dinâmicos, criativos e competentes, para que assim a área de Recursos Humanos possa ganhar credibilidade. Acredita-se que um desses profissionais seja o assistente social. No próximo capítulo, relatam-se o surgimento do Serviço Social no Brasil e sua inserção em empresas, na área de Recursos Humanos.

## **2 SERVIÇO SOCIAL EM ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS**

Ao resgatar, na literatura pesquisada, o contexto do surgimento do Serviço Social, no intuito de subsidiar a elaboração deste estudo, pode-se observar o resgate histórico da inserção do assistente social em diversas áreas.

Neste momento do trabalho, situa-se brevemente a questão histórica do surgimento do Serviço Social no Brasil e como o Serviço Social constituiu-se como profissão ao longo do tempo e expõe-se como ela se institucionaliza na sociedade. Ao final deste capítulo, apresentam-se considerações sobre a presença do Serviço Social em empresas, já que, neste estudo, parte-se da crença de que essa é a continuação do avanço da sua profissionalização.

### **2.1 SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL**

O Serviço Social surgiu no Brasil nos anos 30, para responder a demandas sociais que emergiram no contexto dos acontecimentos econômicos, sociais, políticos e religiosos da sociedade brasileira da época.

No âmbito econômico, o surgimento do Serviço Social no Brasil está vinculado ao contexto da industrialização e tem como marco definidor a sociedade capitalista do século XX. Essa passagem do sistema agrário para o industrial, que recebe a conotação de industrialização, fica mais evidente no país após a II Guerra Mundial. Embora fosse uma tendência clara, a industrialização no Brasil encontrou vários obstáculos (VIEIRA, 1980).

Nesse momento, ainda embrionário da industrialização local, o poder político e econômico centralizava-se na elite exploradora do setor agromineiro, vinculado a setores internacionais. Mas, com a guerra, o processo se fortaleceu e o seu desenvolvimento tornou-se, com o passar do tempo, cada vez mais evidente, contribuindo assim para o aprimoramento econômico, político e social de vários setores produtivos no Brasil, nesse período. É nesse cenário de reajustamento das relações capitalistas mundiais que se situou a revolução de 30 no Brasil.

Até então, o Brasil participava do mercado capitalista mundial como colônia, em que os cafeicultores constituíam uma oligarquia fundiária que possuía o monopólio de terra e detinha o poder político e econômico. Como efeito da industrialização que emergiu no Brasil, em meados do século XIX, surgiram o aumento das populações urbanas, riquezas e a atividade industrial (LIMA, 1982).

Nesse período, ocorreram tensões e conflitos, devido à forma de inserção da economia nacional na economia mundial e o desenvolvimento desigual das relações de população capitalista no país.

Segundo Yasbek (1980), a oposição ao predomínio da burguesia cafeeira não vinha do setor industrial, mas das oligarquias dissidentes, e sua base de apoio abrangia outros setores, como as classes médias dos grandes centros urbanos. Essa oposição, que também contava com o apoio de um grupo de jovens revolucionários, inspirou mudanças na administração pública e na assistência social, em que o operariado também aparecia entre as forças de oposição, mas de uma maneira passiva e politicamente desorganizada.

Getúlio Vargas assumiu a Presidência da República em caráter provisório e enfrentava problemas, como a necessidade de impor sua autoridade e de contornar a crise econômica. Em 26 de novembro de 1930, o governo provisório criou o



Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio. O governo, reconhecendo a especificidade social do setor urbano industrial e tendo em vista não prejudicar o equilíbrio interno da classe dominante, começou a criar mecanismos controladores, como sindicatos patronais e de trabalhadores e uma legislação trabalhista detalhada (LIMA, 1980).

A visão daquele novo governo sobre a problemática social explica a adoção da ideologia corporativa por Getúlio, já que, na República Velha, a questão social não havia recebido atenção das classes dirigentes (IAMAMOTO e CARVALHO, 1990).

Segundo Telles (1996), a questão social situou-se na sociedade mercantil, no momento em que emergiu o trabalhador livre, livre proprietário de sua força de trabalho, portanto, sujeito capaz de ter um protagonismo político, pela via dos sujeitos sociais coletivos.

Castel (apud TELLES, 1996, p.85), expõe o conceito do que seria a questão social:

A questão social é aporia das sociedades modernas, que põe em foco a disjunção, sempre renovada, entre a lógica do mercado e a dinâmica societária, entre a exigência ética dos direitos e os imperativos de eficácia da economia, entre a ordem legal que promete igualdade e a realidade das desigualdades e exclusões tramada na dinâmica das relações de poder e dominação.

A preocupação com as questões sociais e com a situação da classe operária concentrou não apenas a atenção do Estado, mas de outras instituições, como as Santas Casas de Misericórdia, os sindicatos, os partidos políticos e os movimentos sociais.

Getúlio Vargas foi eleito em 1934, pelo regime federativo presidencial, e, desde o início do mandato, o Congresso deu-lhe poderes de emergência. Em 1937, ocorreu o golpe que implantou o Estado Novo, fechou o sistema político e instaurou

a ditadura de Getúlio Vargas. O Estado Novo não se sustentava em nenhum partido político, seu apoio provinha da Polícia e do Exército.

Criaram-se então, cada vez mais condições para que a industrialização constituísse fator decisivo na formação econômico-social brasileira e buscou-se também estabelecer um novo tipo de relação com a classe operária.

Segundo Lima (1980), no plano social, os acontecimentos vinculados ao surgimento do Serviço Social deram-se por meio da insatisfação de diferentes classes sociais, que provocou perturbações e agitações, sendo que as concepções liberais e individualistas transformaram-se em objeto de crítica e contestação, emergindo, como reação, uma crescente intervenção do Estado nessas ações.

As expressões da questão social da época (desemprego, pobreza etc.) eram consequência da transição do sistema econômico e do desenvolvimento do capitalismo, no qual a igreja se propunha a assumir um papel ativo.

No âmbito religioso, a igreja católica influenciou decisivamente o surgimento do Serviço Social brasileiro. Ressalta-se que o trabalho assistencial iniciou nos tempos coloniais com a criação da Santa Casa de Misericórdia, que visava a atendimento aos doentes sem recursos, à velhice desamparada e à infância abandonada. As primeiras obras assistenciais inspiraram-se no espírito cristão e tinham com objetivo o amparo aos deficientes, velhos, menores, órfãos (LIMA, 1980).

A formação do assistente social sofreu influência do neoliberalismo, do pensamento positivista, via sociologia e filosofias científicas. Desde o seu surgimento, também sofreu influências externas européias e norte-americanas.



O Centro de Estudos e Ação Social (CEAS) foi fundado antes da criação da primeira Escola de Serviço Social de São Paulo, constituiu-se em setembro de 1932, foi organizado por senhoras católicas e tinha como preocupação a questão operária.

Yasbek relata em seu livro que:

O pensamento católico da época, era de que a pobreza, por exemplo, sempre existiu e sempre existirá e os problemas eram males sociais que deveriam ser eliminados, pois eram consequência do individualismo e do materialismo (1980, p.30).

Tendo o CEAS como influência, começaram os trabalhos para a fundação da Escola de Serviço Social de São Paulo, frutos da orientação da primeira presidente do centro, Odila Ferreira, cuja formação social foi obtida por estudos na Europa (LIMA, 1982).

Em 15 de fevereiro de 1936, inaugurou-se a Escola de Serviço Social, em São Paulo, com a finalidade de oferecer às organizações de assistência social em geral “um elemento imprescindível: a assistente social tecnicamente preparada” (RELATÓRIO ANUAL CEAS - SP apud YASBEK, 1980, p.37). A ação católica influenciou a formação dessa escola e o CEAS foi reconhecido pelo governo em decreto.

A partir do segundo Relatório de Aniversário do CEAS – SP, percebe-se que a finalidade do curso de Serviço Social era proporcionar às alunas uma sólida formação técnica e moral para o trabalho social:

Essa formação corresponde a uma necessidade de nossos dias, em que a complexidade dos problemas sociais e a criação de importantes serviços sociais e assistenciais não podem ficar à mercê da improvisação e exigem competência profissional e métodos adequados de trabalho para serem devidamente desenvolvidos (RELATÓRIO DE ANIVERSÁRIO DO CEAS - SP apud LIMA, 1982, p.48).

Ressalta-se, aqui, a preocupação de deixar de lado a assistência como mera ajuda, na qual a contribuição para as pessoas era vista como doação, um ato de piedade, caridade, e, sim, pôr em ação a metodologia da profissionalização do Serviço Social como ponto principal.

Em 1937, foi fundada no Rio de Janeiro a segunda Escola de Serviço Social e, conseqüentemente, começaram a ser realizadas semanas de estudos e conferências com movimentos sociais, em defesa dos princípios da igreja (YASBEK, 1980).

Um dos pontos importantes para a formação dos primeiros assistentes sociais nas duas escolas era a concepção religiosa e a questão da vocação para a profissão, como também os aspectos técnicos e éticos:

Aqueles que pretendem dedicar-se ao Serviço Social, devem realmente ser solicitados pela situação penosa de seus irmãos, pelas injustiças sociais, pela miséria e a esta solicitação devem corresponder as qualidades pessoais de inteligência e vontade indispensáveis à realização do Serviço Social (JUNQUEIRA apud YASBEK, 1980, p.39).

Dos alunos que ingressavam no curso de Serviço Social os educadores requeriam o ideal de fazer o bem, o devotamento, critério e senso prático de ação ligada aos aspectos técnicos e éticos, para que assim fosse possível buscar uma melhor adaptação dos indivíduos no meio em que vivem.

Embora o histórico tenha sido sucinto, percebe-se a influência da igreja católica sobre a profissão e entende-se o porquê da 'confusão' entre os termos assistência social e da profissão assistente social, bem como as dificuldades que a profissão enfrenta quando procura legitimar suas ações em outras áreas que requisitam a intervenção do Serviço Social. Cita-se, como exemplo, a inserção do assistente social nas empresas, assunto que será tratado a seguir.

## 2.2 SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS: UM BREVE RESGATE HISTÓRICO

Seria quase impossível generalizar a inserção do Serviço Social em empresas, já que cada empresa visa a alcançar objetivos e interesses próprios. Mas, de certa forma, a grande maioria delas reconhece a importância do serviço prestado pelo profissional de Serviço Social para o seu desenvolvimento, especialmente na área social.

Apesar de a legitimação de inserção do Serviço Social em empresas ter ocorrido nos anos 70, a ação profissional iniciou-se em momentos anteriores, segundo Mota (1991), quando o assistente social desenvolvia sua ação profissional diretamente com os funcionários, dentro do processo de produção. Dentre essas ações, citam-se, como exemplos, atendimentos emergenciais, visitas domiciliares e plantão social.

Segundo Canôas, foi por volta da década de 40 que o Serviço Social começou a atuar indiretamente nas empresas. Nesse sentido, o autor comenta que a inserção ocorreu:

[...] através da Previdência Social, dos Serviços Públicos Estatais e dos Centros Sociais, assistencialistas, criados paternalisticamente pelos empregados para assistir o comerciário e industriário, na defesa de sua saúde e das influências de ideologias estranhas, que após a queda do Estado Novo e término da II Guerra Mundial, poderiam influenciar as massas trabalhadoras (1982, p.70).

As empresas passaram a adotar estratégias de ação visando a controlar os movimentos de classe dos trabalhadores, elevar os níveis de produtividade e de qualidade do produto e aumentar os níveis de satisfação funcional, de forma a reduzir os custos de rotatividade de pessoal (REY, 1993).

Percebe-se que o Serviço Social em organizações empresariais está relacionado, dentre outros fatores, à evolução das classes de trabalho no Brasil, bem como aos movimentos das classes dos trabalhadores e dos movimentos sindicais. Isso tomando-se por base a capacidade de organização e resistência das classes que, em meio a manifestações, passeatas e greves, normalmente atingiam seus objetivos.

Foi com objetivo de atender a essa realidade que as organizações recorreram à diversificação e ao aprimoramento de suas equipes, principalmente na área de Recursos Humanos, em que, nesse quadro funcional, começou-se a buscar o profissional do Serviço Social.

A contratação desse profissional nas empresas, segundo Rey (1993, p.23) “[...] é uma tentativa de afastar os conflitos relacionados entre o capital X trabalho, como também minimizar a interferência dos problemas pessoais dos empregados, no sentido de garantir as condições de produtividade”.

Chiavenato (1997) relata que as pessoas, quando privadas de oportunidades, comportam-se exatamente como seria previsto: com indolência, passividade, má vontade em aceitar responsabilidade, resistência à mudança e exigências exageradas de benefícios econômicos. Esses comportamentos acabam criando uma situação que foge ao controle dos responsáveis pela produção, mas, por outro lado, afeta diretamente os níveis de produtividade e qualidade dos produtos e/ou serviços oferecidos pelas empresas.

O Serviço Social busca, portanto, resgatar os colaboradores, a fim de amenizar os conflitos internos e externos que acabam se chocando durante o processo de produção. Isso acontece por meio de trabalhos comportamentais e

motivacionais, todos relacionados a conflitos motivados por discriminação, pobreza, desemprego, insatisfação, descompromisso, exclusão e inúmeros outros.

A realidade do mundo capitalista dentro das organizações levou os assistentes sociais a repensar a sua prática profissional. Esse momento, segundo Canôas, foi entendido como “Movimento de Reconceituação”, que atingiu seu limite na sociedade capitalista na década de 60:

Para compreender e transformar o mundo através da prática, não só a ação deve ser coletiva mas, também a experiência [...]. Os assistentes sociais têm de tomar parte nessa experiência coletiva de classe e, dessa forma, combater a ideologia do capitalismo, desenvolvendo uma consciência política que os situe no contexto das relações sociais que, ao mesmo tempo, os criam e são criadas por eles (1940, p.19).

Em síntese, o Movimento de Reconceituação foi um grande passo para a abertura de novos campos de inserção do profissional de Serviço Social nos anos 80, já que visava a transformações e mudanças que tinham como objetivo transformar a profissão numa prática com condições de responder aos desafios postos pela realidade.

O assistente social, inserido em organizações empresariais, começou a desempenhar um papel mediador entre as classes, buscando harmonia para melhorar o ambiente de trabalho:

Sendo o agente profissional um intelectual mediador de interesses de classes em luta pela hegemonia sobre o conjunto da sociedade, a prática profissional é visceralmente, permeada por esse jogo de forças, subordinando-se, historicamente, àquelas que são dominantes do ponto de vista político, econômico e ideológico, em conjunturas históricas determinadas. Embora constituída para servir aos interesses do capital, a profissão não reproduz, monoliticamente, necessidades que lhe são exclusivas: participa, também ao lado de outras instituições sociais, das respostas às necessidades legítimas de sobrevivência da classe trabalhadora, face às suas condições de vida, dadas historicamente (IAMAMOTO e CARVALHO, 1990, p.95).

Já nas primeiras escolas de Serviço Social de São Paulo e do Rio de Janeiro, os trabalhos voltavam-se para as empresas, e isso estava ligado ao grande número de problemas relacionados ao trabalho, frente ao processo de industrialização. Os estágios oferecidos pelas escolas normalmente aconteciam em empresas, que cada vez mais abriam espaços para profissionais do Serviço Social (LIMA, 1982).

Em 1938, mediante o Decreto-Lei 525, surgiu a organização nacional de Serviço Social, como modalidade do serviço público, junto ao Ministério da Educação e Saúde, cuja primeira instituição criada e reconhecida como órgão do Estado foi a Legião Brasileira de Assistência Social (LBA), em 1942 (MENEGASSO, 1989).

Na década de 40, foi criada a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e, a partir daí, surgiram outros órgãos e entidades patronais. Em 1942, foi criado o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), o Serviço Social do Comércio (SESC) e, em 1946, o Serviço Social da Indústria (SESI) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC).

O que contribuiu para o aumento de trabalhos com a classe operária em indústrias foi a influência norte-americana no Serviço Social, por meio de bolsas de estudos, convênios, conferências e intercâmbios. Nesse período, também foram incluídas novas disciplinas na escola de Serviço Social em São Paulo, como, por exemplo, Serviço Social da Indústria.

Segundo Rico, a atuação do Serviço Social em empresas no Brasil teve grande influência européia no início da década de 60 e somente no fim da década de 60 a 70 é que as empresas americanas começaram a inserir profissionais de Serviço Social no seu quadro funcional:



A princípio, as empresas brasileiras de origem européia foram as que receberam melhor a possibilidade de ter, no seu quadro de pessoal, profissionais que pudessem interferir nas relações humanas do trabalho, pois tinham sentido mais diretamente os efeitos de duas guerras mundiais: mão-de-obra carenciada, mutilados de guerra, crianças abandonadas etc. O interesse por esses tipos de profissionais não era fundamentado primordialmente em motivos de bem-estar ao homem trabalhador. Ao contrário, procurava-se atendê-lo, fornecer-lhe melhorias para que pudesse atingir os níveis de produção desejados (1982, p.28).

Os grupos de assistentes sociais de empresa ganharam visibilidade entre os anos de 1960 e 1970, em que buscaram, em cada encontro, instrumentalizar teoricamente sua prática profissional, por meio de trocas de experiências, pesquisando e estudando aspectos referentes à área de atuação, como, por exemplo, questões ligadas a faltas freqüentes, desmotivação para o trabalho, implementação de novos projetos, dentre outros. Esse processo foi de total importância, pois permitiu divulgar o papel do Serviço Social nas empresas, bem como sensibilizar instituições que ainda tinham receio de inserir o profissional na empresa (FREIRE, 1987).

Nesse momento, o assistente social voltava-se para o trabalhador no contexto empresarial, e a intervenção profissional era feita via ajustamento social e de integração social de grupos, indivíduos e comunidades, na sociedade de classes. Essas intervenções aconteciam conforme a gestão de cada empresa, permitindo cada vez mais ao profissional do Serviço Social desempenhar sua ação, a partir de mudanças no ambiente interno e externo das empresas (CANÔAS, 1982).

Cada vez mais, a procura por um assistente social foi para ele manter uma relação de intermediador entre o trabalho e o trabalhador, sendo um suporte na garantia da produtividade.

Desde os anos 90, a busca por profissionais com senso de interdisciplinaridade vem aumentando significativamente em todo o tipo de

organização. Isso decorre da reestruturação produtiva ocorrida dentro das empresas, que foi uma resposta à crise mundial do capitalismo e significou mudanças nos padrões de gestão e organização do trabalho.

Na área organizacional percebe-se que o Serviço Social passou por muitas etapas e, inserido na área de Recursos Humanos, sempre foi requisitado para satisfazer as necessidades humanas dos trabalhadores, visando a proporcionar maior e melhor produtividade. Segundo Iamamoto:

O Serviço Social sempre foi chamado às empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho. Embora estas demandas fundamentais se mantenham, elas ocorrem hoje sob novas condições sociais e portanto, com novas mediações. Assim, os chamamentos à participação, o discurso de qualidade, da parceria, da cooperação são acompanhados pelo discurso de valorização do trabalhador. Para assegurar a qualidade de produtividade, da competitividade (1997, p.30).

Assim, o assistente social inserido na empresa, seja na área de Recursos Humanos ou em outras áreas, vem se aprimorando no sentido de formar uma boa equipe de trabalho, com profissionais qualificados e preparados.

Com isso, possibilita-se o assistente social a desenvolver um trabalho de acordo com suas atribuições, demonstrando sua competência e contribuindo para a empresa, com ações sempre guiadas pelo Código de Ética Profissional, que será abordado no próximo capítulo.



### **3 COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DO ASSISTENTE SOCIAL SEGUNDO O CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL**

Apesar de a profissão assistente social ter sido regulamentada em 1962, ainda, muitas pessoas, inclusive estudantes e profissionais têm dificuldade para relatar as atribuições dessa profissão.

Cabe ressaltar que o surgimento do Serviço Social está ligado ao atendimento às necessidades sociais e incide diretamente na vida dos indivíduos. É, portanto, uma disciplina científica que busca contribuir para o bem-estar social, seja qual for sua área de atuação, sempre visando a intervir na realidade social (REYMÃO, 1976).

O profissional de Serviço Social deixou um pouco de lado a forma de trabalho empírico, e hoje utiliza bases teórico-metodológicas e ético-políticas, bem como um conjunto de técnicas, habilidades e conhecimentos vivenciados no dia-a-dia da profissão (IAMAMOTO, 1997).

Para que se entenda melhor Serviço Social, é preciso conhecer a profissão assistente social. Cabe ressaltar que somente poderão exercer essa profissão aqueles que possuírem o diploma de graduação em Serviço Social reconhecido e registrado pelos Conselho Regional de Serviço Social (CRESS).

As competências e atribuições que dispõem sobre a profissão de assistente social são regidas pela Lei 8.662, de 7 de Junho de 1993, por meio dos Art.4º e Art. 5º dessa legislação:

Art. 4º- Constituem competência do assistente social:

- I – elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
- II – elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
- III – encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e a população;
- IV – (VETADO)
- V – orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
- VI – planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;
- VII – planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- VIII – prestar assessoria e consultoria a órgãos de administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;
- IX – prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;
- X – planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;
- XI – realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

Art. 5º - Constituem atribuições privativas do assistente social:

- I – coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;
- II – planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;
- III – assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;
- IV – realizar vistorias, perícias e técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria Serviço Social.
- V – assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios adquiridos em curso de formação regular;
- VI – treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;
- VII – dirigir e coordenar Unidade de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação ;
- VIII – dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;

- IX – elaborar provas, presidir e compor bancas de exame e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;
- X – coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;
- XI – fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;
- XII – dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;
- XIII – ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional (Lei nº 8.662, de 7 de Junho de 1993).

As informações reunidas neste estudo permitem conformar que as atividades durante o curso de graduação em Serviço Social e as atribuições formais transmitidas pelos assistentes sociais correspondem às atividades que eles desempenharão no exercício da profissão.

A partir de suas atribuições, o profissional busca pôr em prática sua competência, respeitando seu compromisso de defender os direitos humanos. Sua atuação fundamenta-se em bases teórico-metodológicas, que são recursos essenciais para que o assistente social exerça o seu trabalho, já que contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que as moldam (MOTA, 1997).

Entretanto, como qualquer outro profissional, ele precisa constantemente aprimorar seus conhecimentos, com cursos, seminários, palestras ou outros tipos de fontes de informações. Essa ‘reciclagem’ garante sucesso na ação profissional.

Os profissionais mais valorizados atualmente são aqueles que estão sempre se atualizando, não somente com mestrado e doutorado, mas se especializando na vivência no dia-a-dia, não esquecendo as bases teóricas, é claro, mas sabendo o que acontece em todos os setores, como, por exemplo, economia, administração, política. Enfim, ele deve estar atento aos acontecimentos mundiais. Esse processo

permite aos profissionais reelaborar suas ações de forma mais crítica e criativa, extrapolando as atividades rotineiras e burocráticas.

No Art. 3º do Código de Ética do Assistente Social (1997), encontram-se os seus deveres:

- a) desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor;
- b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da Profissão;
- c) abster-se, no exercício da Profissão de práticas que caracterizam a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes;
- d) participar de programas a população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades.

No intuito de relatar o trabalho que o assistente social desempenha em uma empresa, cita-se novamente o Código de Ética, principalmente no que diz respeito ao Art.17º, que se refere ao sigilo: “É vedado ao assistente social revelar sigilo Profissional”. Já que o Serviço Social possui documentações e recebe informações de diversos setores, em entrevistas e questionários, dentre outros.

Mas, em uma empresa, o que o Serviço Social pode fazer? Para responder a essa pergunta, foi preciso recorrer a IAMAMOTO (1998, p.78):

Podemos dizer que o Serviço Social em uma empresa produz treinamentos, realiza programas de aposentadoria, presta serviços de saúde, faz prevenção de acidentes de trabalho, entre outras coisas. Não resta dúvida que o trabalho do assistente social tem um efeito nas condições materiais e sociais daqueles cuja sobrevivência depende do trabalho.

Iamamoto (p.80) segue afirmando que “É este trabalhador do Serviço Social combinado que, no seu conjunto, cria as condições necessárias para crescer: o capital investido naquela empresa”.

Assim, o profissional de Serviço Social, estando inserido dentro da empresa, busca expor sua competência profissional, junto às gerências, chefias e aos colaboradores, de um modo geral, pois, segundo Mota (1998, p.126), “O assistente social, pelo reconhecimento de seu trabalho integrativo é requisitado a atuar na área de Recursos Humanos para satisfazer necessidades humanas [...]”.

Em seu livro, Freire demonstra a competência do profissional nas empresas, e pontua as diversas abordagens do trabalho do Serviço Social nesses espaços produtivos. A descrição abaixo corrobora a informação abordada:

Como disciplina humanista de intervenção na realidade social, o Serviço Social marcou toda sua evolução teórica a partir de componentes valorativos sobre a concepção do ser humano e sua relação com o mundo, ou seja, sua dimensão social (1987, p.39).

Mediante diversas bibliografias, Mota (1998), Canôas (1982), Chiavenato (1997), verifica-se que as empresas destacam alguns dos problemas mais freqüentes entre seus colaboradores, principalmente o baixo nível das condições de vida, que envolvem alimentação com baixo valor nutricional, moradia precária, o não acesso com qualidade e segurança ao sistema de transporte, de saúde e de lazer, além das carências de infra-estrutura sanitária nas comunidades; e também referências constantes aos problemas de desajustes comportamentais, entendidos como todo e qualquer problema relacionado com a disciplina, a família e a inadaptação do trabalhador ao ambiente nas empresas (MOTA, 1998).

Em vista disso, o assistente social almeja, primeiramente, conhecer a realidade da empresa em que ele será inserido, para que, a partir dessa realidade, busque meios de atuação, com programas ou projetos que visem a satisfazer os anseios da empresa e dos colaboradores.

Mota (1991) salienta que esses programas e projetos são construídos para auxiliar a resolver problemas relacionados à educação, saúde, ao lazer, à família, vivência grupal etc. e proporcionar, assim, o aumento da qualidade de vida no trabalho e da motivação no trabalho, atuando na realidade de cada situação, como também em trabalhos de prevenção.

Ainda segundo Mota:

O assistente social entra na empresa para substituir o trabalho improvisado, empírico e desarticulado, realizado por funcionários administrativos ou para modernizar o gerenciamento de carências sociais do trabalhador, compondo as equipes técnicas de recursos humanos (1991, p.57).

Para que o profissional de Serviço Social tenha mais êxito em seu trabalho, ele utiliza no dia-a-dia instrumentos técnicos que são um “[...] conjunto de recursos necessários, meios que permitem a operacionalização da ação profissional, ou seja, [...] meios de acesso e/ou de abordagem dos sujeitos sociais” (MIOTO, 2000, p.2).

Vários assistentes sociais ressaltam a importância desses instrumentos e técnicas utilizados no desenvolvimento de suas atividades na empresa. Citam-se alguns deles: visitas domiciliares; entrevistas individuais; reuniões de grupo; oficinas de desenvolvimento; recursos de comunicação (mural, cartazes, pesquisa e levantamento de dados; palestras); dinâmicas de grupo; e encaminhamento de colaboradores a recursos da comunidade, dentre outros.

Com base nessas informações sobre as atribuições e competências do assistente social, na seqüência, apresenta-se a contextualização da Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A., dentro da perspectiva do Código de Ética. Também, por meio da experiência, destacam-se a importância do assistente social, os instrumentos por ele utilizados na vivência profissional e a contribuição do Serviço Social no contexto empresarial.



## **4 EXPERIÊNCIA EM ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL**

Primeiramente, neste capítulo, far-se-á uma contextualização histórica da Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A., relatando um pouco sobre Carl Hoepcke, um grande nome na história de Santa Catarina, e, em seguida, apresenta-se o trabalho do profissional de Serviço Social na empresa e relatam-se brevemente os programas e projetos existentes na fábrica.

### **4.1 CONTEXTUALIZACAO HISTÓRICA DA FÁBRICA DE RENDAS E BORDADOS HOEPCKE S.A.**

Na segunda metade do século XIX, Carl Hoepcke e sua família vieram para Santa Catarina, juntamente com um grupo de imigrantes alemães que desembarcaram em Blumenau. Natural de Strissa, na Alemanha, chegou ao Brasil em 1863, aos 19 anos de idade, acompanhado de sua mãe e do seu irmão Paul, de 14 anos. Assim que chegou a Blumenau, começou a trabalhar em um lote de terra, mas logo tornou-se um vendedor ambulante.

Florianópolis, então Desterro, destacava-se pelo seu porto, que movimentava a pequena cidade. Isso motivou Carl Hoepcke a mudar-se para Florianópolis com sua família, para trabalhar com seu tio Ferdinand Hackradt, que possuía um pequeno negócio na cidade.

Carl Hoepcke especializou-se em atividades de importação-exportação, atando relações entre Santa Catarina e o Velho Mundo, e também criando uma rede de intercâmbio interno.

Em 1868, Carl Hoepcke já era sócio da firma com seu tio, e com uma incomparável visão comercial, logo assumiu a gerência dos negócios do tio, que já fretava veleiros, para transporte de mercadorias. Em 1882, seu tio afastou-se dos negócios, deixando-os nas mãos dos sobrinhos e irmãos Carl e Paul, que fundaram a firma Carlos Hoepcke & Cia, com participação de outros acionistas.

Seguindo o exemplo de outros comerciantes de Blumenau, Joinville, Brusque e Itajaí, ele tornou-se empresário e inicialmente implantou uma fábrica de pregos e arame farpado, construiu o famoso estaleiro Arataca e uma fábrica de gelo.

Mais tarde, já como principal representante empresarial da economia catarinense, Carl Hoepcke tornou-se cônsul alemão em Santa Catarina.

A Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke foi fundada, em primeiro de outubro de 1913, por Carl Hoepcke, Ricardo Ebel e outros visionários da iniciativa privada, com o nome Ricardo Ebel e Cia, com a finalidade de industrializar produtos têxteis. Instalada nos altos da rua Felipe Schmidt, desenvolveu suas primeiras operações com cinco máquinas de bordar e respectivos acessórios, todos originários da Alemanha.

Em 1917, Carl Hoepcke e seus filhos passaram a ser os maiores sócios cotistas da fábrica e investiram novos recursos para compra de máquinas, dotando-a de modernos processos de tecnologia industrial na época. Sua razão social passou a ser Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke, Irmãos e Cia. de Florianópolis.



Entre os anos de 1917 a 1928, foram adquiridas mais 16 máquinas de bordar, também de procedência alemã, tendo a fábrica 200 funcionários. Era uma das maiores indústrias de Santa Catarina, conforme relatam os jornais da época.

Em data de 22 de março de 1929, foi registrada, na Junta Comercial do Estado, a sociedade por cotas Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke Limitada, sendo nomeado seu diretor presidente o filho de Carl, Carlos Hoepcke Júnior.

Sempre em constante evolução, a empresa já nessa época iniciou a venda de seus produtos para outros países, passando a figurar, a partir de então, como uma das mais tradicionais fábricas catarinenses de exportação.

Em face ao seu crescimento econômico, transformou-se numa Sociedade Anônima, em 18 de janeiro de 1942, com o nome de Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A., tendo na época, como seus diretores, os senhores Dietrich Von Wangenheim, Hans Von Wangenheim e Adolf Beckmann. No final desse mesmo ano, assumiu a presidência o Sr. Aderbal Ramos da Silva, num momento extremamente delicado em razão da Segunda Guerra Mundial.

Várias ampliações foram realizadas ao longo dos anos, tanto no que diz respeito ao maquinário como em relação à área construída, que saiu de uma posição inicial de 1.500m<sup>2</sup> para mais de 5.000m<sup>2</sup>, transformando-se, na década de 1950, numa das maiores áreas construídas de Florianópolis.

No campo societário, destacou-se a presença da Sra. Ruth Hoepcke da Silva como sócia majoritária, que, nessa condição, sempre colaborou com o progresso da fábrica.

Ao final dos anos 60, sua localização e a limitação de seu espaço físico ensejaram estudos, por parte da diretoria, de relocá-la num terreno situado no

município de São José, oferecido pelo então conselheiro da firma, Sr. Aderbal Ramos da Silva.

Em 1979, ocorreu a mudança de grande parte da empresa para o município de São José, com a instalação de uma nova unidade fabril localizada no bairro Roçado, num terreno de 53.785m<sup>2</sup> e sobre o qual foi construída uma área industrial de 10.227m<sup>2</sup>, às margens da BR-101.

Em meados da década de 1980, a fábrica instalou, em suas novas dependências, 10 novas máquinas de bordar importadas da Alemanha, representando, na oportunidade, os mais modernos equipamentos do gênero.

O processo de realocização foi completado no final de década de 1980, com a instalação de tecelagem, restaurante, creche, sala-mostruário e escritório central, realizando parcialmente seu planejamento industrial.

Em setembro de 1991, Sra. Sílvia Hoepcke da Silva assumiu a presidência da fábrica, com uma política voltada para dois pontos básicos: capacitação dos recursos humanos e desenvolvimento industrial e tecnológico da Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A.

Em 1993, quando completou 80 anos, a fábrica era formada por duas unidades fabris: uma em Florianópolis e outra em São José. Ao final do ano 2000, a fábrica transferiu seu maquinário da unidade de Florianópolis para o Roçado, unificando assim todo o processo produtivo.

Em outubro de 2002, a fábrica completou 89 anos, contendo uma vasta equipe de profissionais, formada por aproximadamente 490 funcionários, com setores que funcionavam 24 horas, processo produtivo e atual, 23 máquinas de bordar, 34 de rebordar e 57 teares.

Em primeiro de outubro de 2003, a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A. completa 90 anos, marco muito raro na indústria nacional. Apesar de tamanha história, o dinamismo de seus fundadores, em especial, de Carl Hoepcke, continua vivo. Prova disso é a compra de novos maquinários, o investimento na informatização de seus setores e uma equipe de 460 colaboradores.

Uma das grandes preocupações da presidente da fábrica é com a área social. A existência de uma creche, fundada em 2 de maio de 1980, gratuita para os filhos dos colaboradores, de um restaurante que serve alimentação subsidiada, como também de vários outros convênios que a fábrica disponibiliza confirmam isso.

Atualmente, a fábrica conta com uma unidade fabril em permanente sintonia com o desenvolvimento tecnológico, onde fabrica produtos de alta qualidade para o mercado nacional, como tiras bordadas, laises e rendas guipure; além disso, também tem em foco o bem-estar dos seus colaboradores.

Nesse sentido, na próxima seção será focado o Serviço Social na empresa e o seu trabalho em benefício dos colaboradores, como também o importante papel que o assistente social desempenha em conjunto com outros profissionais e, principalmente, trabalhos relacionados à área de Recursos Humanos, na qual ele está inserido.

#### 4.2 SERVIÇO SOCIAL NA FÁBRICA DE RENDAS E BORDADOS HOEPCKE S.A.

A Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A., desde o seu surgimento, conta com a mão-de-obra de seus colaboradores. Visando à produtividade, como também ao bem-estar de todos, a empresa busca, dentro do possível, possibilitar meios e benefícios às necessidades de seus colaboradores.

Por meio de programas ou projetos, dentre outros, a fábrica visa a dar oportunidade de aperfeiçoamento e crescimento para todos os participantes da sua atividade.

Como uma organização que está em constante evolução, a fábrica atualmente vem se aprimorando no sentido de implementar mudanças na sua cultura organizacional, que se manifesta na consciência sobre o trabalho, crenças e valores institucionalizados e que são retratados na forma de pensar ou de agir. Um exemplo disso, relatado no primeiro capítulo, é a adoção do uso do termo 'colaborador', que demonstra uma relevante mudança na forma como as pessoas são reconhecidas na empresa.

Corroborando essa visão, Guimarães (2003) destaca:

Esta nova era adota uma visão humanística, que valoriza, observa e prestigia ambientes de qualidade, boas relações e o bem-estar coletivo. Estamos falando da era da valorização e reconhecimento do potencial humano, a era dos que pensam, dos que sentem; do momento de perceber que as pessoas são dotadas de inteligência e potenciais que afloram ou que muitas vezes, necessitam ser incentivados para aflorar ou até mesmo serem resgatados; a era de se compreender que pessoas possuem necessidades, expectativas, ideais profissionais e pessoais e que precisam e devem ser cuidados e atendidos.

A atuação do assistente social na fábrica vai além dos diversos programas e projetos que serão citados a seguir. O profissional utiliza no seu dia-a-dia instrumentos do Serviço Social, cuja importância é vista no resultado da sua ação profissional.

Um dos instrumentos mais importantes utilizados pelo assistente social refere-se à observação. Ela é um mecanismo essencial que "consiste no registro de comportamentos, fatos e ações, sem que haja comunicação e não envolve questionamentos e respostas, verbais ou escritas" (MATTAR, 1994, p.27).

Antes de estruturar algum programa ou projeto na empresa é preciso que se conheçam as pessoas que nela estão inseridas. Além da observação, há o questionário socioeconômico, que “consiste em um instrumento de coleta de dados a ser lido e respondido ou preenchido, e suas formas são bem variadas” (p.39). O questionário socioeconômico é um modo eficaz para traçar o perfil de todos os colaboradores, pois, a partir dele, obtêm-se informações como, por exemplo, sexo, idade, grau de instrução, número de dependentes, condições de moradia, distância entre casa e fábrica, talentos, sonhos e desejos.

A partir do conhecimento da realidade da empresa, o ato de elaborar programas e projetos que visem à melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é facilitado; e, com certeza, também os resultados serão maiores e mais positivos.

A Qualidade de Vida no Trabalho começou a ser estudada nos anos 50, na Inglaterra, quando um grupo de cientistas, liderado por Eric Trist do Tavistock Institute, de Londres, desenvolveu um modelo visando a agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/organização. Mas, foi na década de 60 que a QVT difundiu-se entre os cientistas sociais, na valorização do ser humano. Na década de 70, foi apresentada publicamente a QVT pelo professor Louis Davis, de Los Angeles (FERNANDES, 1988).

Assim, até hoje é grande a preocupação, nas organizações, com a QVT, já que ela é uma maneira de integrar o homem ao trabalho, pois objetiva propiciar um ambiente de trabalho mais agradável, de satisfação e de motivação, para um desempenho superior do trabalhador em seu cargo.

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho:

É empregada para designar experiências inovadoras, realizadas na tentativa de resgatar “valores ambientais e humanísticos negligenciados pelas sociedades industrializadas em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico (WALTON apud FERNANDES, 1988, p.10).

Nessa perspectiva de QVT, os instrumentos e meios de trabalho utilizados pelos profissionais de Serviço Social na área de Recursos Humanos assumem ainda mais importância.

Ressalta-se a valorização do trabalho em equipe. Sobre isso, segundo Oliveira (1999, p.33) “muitas vezes as pessoas esquecem que a competição deve ser com o mercado e não com os membros da própria organização”. Também, os trabalhos motivacionais devem ser valorizados no ambiente de trabalho, já que fazem parte do estudo de comportamento organizacional, que se refere a por que as pessoas se desempenham e se comportam de certas maneiras nas organizações.

E, claro, não se devem deixar de lado os treinamentos, que são:

Um processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitude e habilidades em função de objetivos definidos (CHIAVENATO, 1997, p.509).

Os treinamentos podem envolver quatro tipos de mudança de comportamento: a transmissão de informações, o desenvolvimento de habilidades, desenvolvimento ou modificação de atitudes e desenvolvimento de conceitos (CHIAVENATO, 1997).

As reuniões também são de suma importância, pois, no encontro de vários profissionais, o olhar para uma determinada situação torna-se mais amplo e influi positivamente na tomada de decisões. A reunião, segundo Hindle (1999, p.6), “Consiste em reunir pessoas ou uma pessoa, com objetivo de decidir, informar ou debater assuntos de interesse de ambas as partes”.



Além de todos os instrumentos citados, o profissional de Serviço Social também presta atendimentos, faz parecer social, visitas, relatórios de entrevistas, encaminhamentos, solicitação de empréstimos ou de adiantamento do 13º salário e férias, dentre outros.

Na fábrica, mediante o uso dos meios citados, a assistente social é responsável por uma boa parte de trabalhos relacionados à área de Recursos Humanos. Um dos destaques desse trabalho são as tarefas relacionadas ao recrutamento e seleção de todos os colaboradores, inclusive estagiários. Ressalta-se que, quando existe uma vaga no quadro de funcionários, a empresa prioriza o recrutamento interno. Apresenta-se aqui o conceito de recrutamento:

Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. É basicamente um sistema de informação, através do qual a organização divulga e oferece ao mercado de recursos humanos oportunidades de emprego que pretende preencher. Para ser eficaz, o recrutamento deve atrair um contingente de candidatos suficiente para abastecer adequadamente o processo de seleção (CHIAVENATO, 1997, p.205).

Já sobre seleção, esse autor cita que:

Em termos a seleção busca entre os candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando a manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal, bem como a eficácia da organização (*idem*).

Na seleção, os encarregados dos setores também participam e, em alguns casos, passam pela gerente de Recursos Humanos. Para que a seleção seja feita, o profissional necessita fazer uma entrevista:

É um método formal de troca de informações entre pessoas, (entrevistador e o entrevistado). O entrevistador deve estar seguro sobre quais são seus objetivos, de modo a garantir que o tempo seja usado para fornecer e obter informações relevantes e reveladoras (HINDLE, 1999, p.6).

A entrevista tem como base o diálogo e deverá, por intermédio dele, possibilitar obter informações; compreender os sujeitos; verificar sentimentos; descobrir planos de ação; identificar padrões éticos do que deveria ou deverá ser feito e do que é possível fazer; e identificar indicadores que podem influenciar opiniões, sentimentos e condutas.

Relacionado ao trabalho de gerenciamento de Recursos Humanos, a assistente social também faz o controle da rotatividade. Neste trabalho, registra e analisa o quadro de vagas existentes na fábrica e o controle da movimentação de pessoal, mediante a contratação ou o desligamento do colaborador.

Derivado disso, o assistente social trabalha com a questão de absenteísmo que “também é denominado ausentismo, expressão utilizada para designar faltas ou ausências dos empregados ao trabalho.[...]” (CHIAVENATO, 1997, p.199). E, juntamente com outros profissionais, a assistente social, participa da descrição e análise de cargos e salários, que está relacionada às tarefas, aos deveres e à responsabilidade do colaborador na empresa.

Além disso, outras atividades desenvolvidas pela assistente social na fábrica podem ser destacadas, dentre as quais comentam-se as seguintes: a assistente social faz parte da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e é, neste ano de 2003, a presidente dessa comissão, que é regida pela Norma Regulamentadora número 5 (NR-5), que trata da sua organização e de seu funcionamento.

Como parte do trabalho da comissão, organiza-se anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), que é uma forma de repassar e informar questões relacionadas a Segurança e Medicina do Trabalho.



A creche também abrange o âmbito de atuação da assistente social, que trabalha em conjunto com uma técnica em enfermagem. Essas profissionais estão subordinadas ao gerente administrativo e têm como responsável um profissional da área de saúde infantil, representado por uma pediatra.

O trabalho desenvolvido pela assistente social na creche envolve o acompanhamento do atendimento às crianças, entrevistas de recepção e identificação do perfil socioeconômico dos beneficiados e auxílio nos processos de compra de produtos que são utilizados em benefício das crianças, como mantimentos, produtos de limpeza e higiene, roupas de cama e brinquedos.

Juntamente com esse trabalho, a assistente social faz o acompanhamento das colaboradoras que estão em fase gestacional, orientando sobre a importância do pré-natal, funcionamento do período de licença e da necessidade de cuidados e acompanhamento médico durante a gravidez.

Destaca-se também a organização pelo assistente social dos eventos internos, os quais são muito valorizados por todas as pessoas que trabalham na fábrica. Esses eventos acontecem em datas especiais, como o Natal, a festa junina, o aniversário da fábrica, dentre outros. As comemorações são feitas por meio de decorações de painéis expostos pela fábrica, decoração do restaurante, almoços especiais, entrega de lembranças aos colaboradores, apresentações de coral, de teatros, de quadrilha de São João, de bandas, de exposições de produtos artísticos, dentre outras atividades.

Também, em datas comemorativas, principalmente no aniversário da fábrica e no Natal, a empresa procura homenagear, mediante a exposição de fotos em painéis, as pessoas que realizaram algum tipo de bem feitoria para a empresa, como

por exemplo: montagem de máquinas, para agilizar e diminuir custos no processo de trabalho.

Diante do que foi exposto, é possível perceber a importância do papel desempenhado pelo profissional de Serviço Social, que desenvolve trabalhos que visam ao bem-estar de todos os colaboradores, contribuindo para que o local de trabalho seja um lugar agradável, que vise a oportunidades e crescimento, tanto profissional como pessoal, e principalmente buscando elaborar programas e projetos em sintonia com a realidade de todos no local de trabalho.

#### 4.2.1 Programas e Projetos desenvolvidos pelo Serviço Social

Os programas da área de Recursos Humanos, em que o Serviço Social está inserido, estão voltados principalmente para a área social, a área de educação, da saúde e da família.

Apresentam-se, nesta seção, alguns dos projetos elaborados por toda a equipe de Recursos Humanos e desenvolvidos principalmente pelo Serviço Social. A apresentação deles terá como seqüência, primeiro, o objetivo geral, em seguida, as metas alcançadas, observadas pela gerente de Recursos Humanos, pelo gerente administrativo e assistente social e, por fim, relata-se brevemente a importância de cada projeto dentro da fábrica e como é ele desenvolvido, baseando-se em um ano de estágio nessa instituição. As informações foram obtidas dos próprios profissionais, de colaboradores e principalmente da assistente social.

## a) PROJETO DE INTEGRAÇÃO AO NOVO FUNCIONÁRIO (PIT)

Objetivo geral: Proporcionar aos funcionários a oportunidade de conhecer melhor a fábrica, as etapas de produção e o produto final, aumentar sua consciência com relação aos seus direitos e deveres, bem como motiva-los para o trabalho.

Metas alcançadas:

- Satisfação pessoal e profissional do colaborador;
- Interação do colaborador com normas e procedimentos voltados à cidadania.

O colaborador chega à fábrica, muitas vezes, conhecendo somente o setor onde vai trabalhar; a maioria não tem idéia de como o produto é fabricado e nem onde ele poderá ser utilizado.

Observa-se que, muitas vezes, as pessoas manifestam ansiedade com relação a esse projeto, pois foram selecionadas para um novo emprego e não esperam ser recepcionadas de tal maneira. Isso foi possível identificar por meio do estágio desenvolvido na fábrica, a partir do relato dos colaboradores a respeito desse projeto de integração. Como citou um colaborador: “Até hoje, em diversos lugares em que trabalhei, nunca me apresentaram a empresa, nem disseram o que a empresa tem para oferecer”. Realizar essas ações, com certeza, é o primeiro passo para motivar o colaborador ao trabalho.

O projeto acontece, normalmente, com dois ou mais colaboradores, dependendo das vagas disponíveis. Dificilmente, acontece com um colaborador. É distribuído ao colaborador o manual de integração, e são repassados dados históricos. Em seguida, passa-se um filme sobre motivação e um institucional da fábrica. Após o termino das fitas, são feitos comentários sobre elas e apresentação dos programas e projetos da fábrica, bem como é feita uma dinâmica de grupo com

o objetivo de entrosar as pessoas e trabalhar questões observadas nas fitas e, por fim, a visita a todos os setores da empresa. O PIT tem duração média de três horas.

#### b) PROJETO ANIVERSARIANTE DO MÊS

Objetivo geral: Criar um ambiente de confraternização entre os funcionários e socializar fábrica e aniversariantes.

Metas alcançadas:

- Integração entre todos os colaboradores;
- Motivação no trabalho.

Segundo a assistente social da fábrica, antes da elaboração do projeto, os aniversariantes eram praticamente esquecidos, somente as pessoas mais próximas os parabenizavam.

Hoje, é possível perceber o entrosamento entre todos os colaboradores e o entusiasmo em ver todos os dias quem são os aniversariantes. Além de seus nomes estarem expostos em um painel, recebem um cartão assinado pela presidente da fábrica, juntamente com um tíquete refeição gratuito e comemorativo.

#### c) PROJETO HOEPCKE EDUCAR

Objetivo geral: Proporcionar a valorização e o desenvolvimento do potencial humano da fábrica, visando ao resgate da criatividade, da liderança e responsabilidade, identificando, assim, 'talentos humanos'.

Metas alcançadas:

- Formação de 35 colaboradores no Ensino Fundamental de 1ª a 4ª série;

- Formação de 25 colaboradores no Ensino Fundamental de 5ª a 8ª série (conclusão prevista para dezembro de 2003).
- Encaminhamento de 18 colaboradores para o curso supletivo freqüencial da Rede Municipal de São José (Colégio Maria Luíza de Melo);
- Participação financeira (dentro de uma política interna numa proporção de 60% a 30% da matrícula e mensalidade, dependendo da faixa salarial) para cursos de graduação e de pós-graduação (especializações);
- Curso de idioma da Língua Inglesa disponível a todo e qualquer colaborador (*in company*) e 50% subsidiados;
- Treinamentos (cursos) externos na área de atuação do colaborador 100% custeado pela empresa.

O projeto contempla incentivos ao Ensino Fundamental, Médio, graduação, cursos de idiomas (língua inglesa) e cursos em geral, e é de alcance a todos os colaboradores. A fábrica possui um local próprio para aulas de inglês, que são em horário de trabalho e estão disponíveis para colaboradores interessados, que pagam somente uma pequena mensalidade. Dentro da fábrica, existe também uma escola de ensino supletivo, vinculada à Prefeitura de São José.

As aulas são diárias e há duas turmas, uma no período da tarde e outra no período noturno, o que possibilita o acesso de alunos de todos os turnos da fábrica.

Os alunos desenvolvem diversas atividades pedagógicas, como a confecção de cartazes e montagem de painéis informativos sobre assuntos que são vistos em sala de aula: saúde, História do Brasil e trabalhos de inglês.

Ao conversar com os colaboradores que são alunos do projeto, é possível ver a alegria deles em voltar a estudar. Eles demonstram por a empresa proporcionar a oportunidade e as condições de estudo no próprio local de trabalho, sem que eles precisem deslocar-se para escolas. Prova desse contentamento é que os alunos são colaboradores que desempenham suas atividades com bastante interesse e são participativos, pois sempre contribuem com as festividades na empresa e colaboram na sua organização.

A empresa orgulha-se muito dos resultados do seu trabalho em propiciar a alfabetização e a sequência de estudos para seus colaboradores.

#### d) PROJETO DE APRIMORAMENTO PARA O TRABALHO (PROAT)

Objetivo geral: Sensibilizar os colaboradores com relação à necessidade de aprimoramento pessoal, profissional e mudanças de paradigmas, criando um ambiente de estímulo à criatividade, comunicação e liderança e, conseqüentemente, motivar para o trabalho.

Metas alcançadas:

- Qualificação e aperfeiçoamento profissional;
- Integração no ambiente de trabalho;
- Identificação de talentos humanos;
- Conscientização e comprometimento com o trabalho.

Segundo Vasconcellos (2003):

Todos os sucessos ou fracassos de uma empresa passam necessariamente por quatro fatores: espaço físico, tecnologia, capital e pessoas. Este último é, sem dúvida, o centro de toda organização, idealizador e realizador de todas as atividades da companhia, por mais avançada tecnologicamente que ela seja.

A capacitação é uma das responsabilidades gerenciais de maior importância nos dias de hoje, por isso, valoriza-se tanto o treinamento, ao passo que se verifica a necessidade de treinamentos constantes, e que abracem todos os colaboradores da empresa.

A fábrica repassa em seus treinamentos uma dose especial de motivação e de conhecimentos a que dificilmente os colaboradores teriam acesso em outros locais; e, por outro ângulo, supera a acomodação deles já estarem empregados, o

que, muitas vezes, gera o esquecimento de que no mundo atual a empregabilidade é indispensável.

Mota (1998) entende como empregabilidade o profissional disponível, sempre pronto a mudar de trabalho e de ocupação. Segundo Menegasso (1998):

Empregabilidade é o conjunto de capacidades e competências que tornam a pessoa capaz de gerir o seu destino, inclusive provendo meios para sua subsistência, estando ou não empregado.

Para Jump (2003), empregabilidade é condição daquele que, ajustado às continuas mudanças no mundo do trabalho, está apto a nele permanecer.

Ter empregabilidade é conseguir rapidamente emprego em qualquer organização, independentemente do momento que vive o mercado em termos de demanda. Algumas das características da empregabilidade, por exemplo, são: falar mais de um língua (inglês e espanhol), conhecer e respeitar diferenças culturais, e saber tomar decisões dentro de um esquema de globalidade, dentre outros aspectos. Portanto, cabe a cada colaborador aproveitar ao máximo a oportunidade que a empresa oferece via treinamentos.

#### e) PROJETO JORNAL HOEPCKE – HOEPCKE NEWS

Objetivo geral: Divulgar aos colaboradores informações de interesse geral, estimular o hábito da leitura, oferecendo momentos de desconcentração, como também estabelecer um contato entre fábrica e colaboradores, repassando acontecimentos relacionados com a fábrica.

Metas alcançadas:

- Socialização das informações internas e externas;
- Atualização sobre diversos assuntos.





Por meio deste projeto, é possível fazer com que haja uma comunicação entre todos os colaboradores dentro da empresa. As notícias e os informes internos são repassados aos colaboradores, mesclados com informações gerais, o que também proporciona o hábito de leitura e o interesse por temas diversos.

#### f) PROJETO PLANTE SAÚDE HOEPCKE

Objetivo geral: Divulgar aos colaboradores o conhecimento sobre as diversas espécies e aplicações das plantas medicinais, mediante o cultivo de várias espécies de plantas (em local apropriado no terreno da fábrica) e estimular o seu consumo.

Metas alcançadas:

- Integração entre os colaboradores, por meio da troca de experiência;
- Conhecimento do manejo e as formas de utilização das ervas medicinais;
- Oferecimento de subsídios para redução de gastos com medicamentos convencionais.

Hoje, são muitas as pessoas que buscam outras formas de tratamentos; um deles é feito com ervas. A empresa conta com uma nutricionista que participou de cursos para orientar quanto à utilização de algumas das ervas que a empresa possui.

Porém, percebe-se que, em relação a esse projeto, há uma necessidade maior de divulgação, de incentivos e de orientação quanto ao consumo dessas ervas, já que a procura por medicamentos alopáticos contra dor, gripe, cólicas menstruais, por exemplo, é bastante grande.

#### g) PROJETO BOA FORMA HOEPCKE

Objetivo geral: Proporcionar aos colaboradores da fábrica, através de atividade física compensatória, melhor qualidade de vida, buscando a adaptação das atividades desenvolvidas no trabalho, para assim prevenir, identificar e acompanhar os casos de Distúrbios Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT), já existentes na fábrica, orientando para que os colaboradores assumam boa postura na execução de suas tarefas, de forma que seu corpo fique ergonomicamente correto.

Metas alcançadas:

- Motivação no desempenho das atividades profissionais diárias ;
- Acompanhamento dos casos de doenças ocupacionais;
- Redução dos casos de afastamentos por doenças ocupacionais;
- Melhor adaptação nos postos de trabalhos;
- Aumento de produtividade.

A NR-17 é a regulamentação legal que dispõe sobre Ergonomia, incluindo as condições preventivas quanto ao DORT, tais como pausas programadas. São disponibilizados 20 minutos, sendo 10 minutos para vinda e ida dos setores ao local de ginástica e 10 minutos para a ginástica em si. As aulas são ministradas por uma profissional qualificada para esse tipo de atividade, com formação acadêmica em Educação Física, e acontecem três vezes por semana.

A satisfação dos colaboradores é grande, pois sempre que estão com algum problema muscular, dores, dentre outros, contam com o auxílio e orientação dessa profissional. Apesar de haver alguns colaboradores que não dão muita importância para as aulas de ginástica laboral, a maioria deles reconhece a importância dessa atividade.

#### h) PROJETO VISITA NA FÁBRICA PELO PÚBLICO EXTERNO

Objetivo geral: Oportunizar ao público externo, clientes, estudantes, fornecedores etc., o conhecimento do processo produtivo e das demais ações sociais da fábrica.

Metas alcançadas:

- Conhecimento dos visitantes em relação ao processo de industrialização;
- Divulgação no ambiente acadêmico, sobre a participação da fábrica no cenário industrial catarinense.

O interesse em conhecer a empresa por parte de estudantes e profissionais é grande. Na medida do possível, a empresa propicia a visita do público externo e, de uma forma bem organizada, prepara ambiente a ser visitado, a fim de agradar aos visitantes e fazer com que eles obtenham o maior número de informações para o aprimoramento de seus estudos e trabalhos.

Depois de demonstrado o interesse pela visita via telefone, ofício etc., a assistente social entra em contato com a equipe de trabalho, já que, para fazer a visita, muitos colaboradores são envolvidos no projeto, normalmente representados pelos chefes, e líderes de cada setor da empresa.

Mesmo assim, o interesse em conhecer a fábrica deveria ser maior, já que se fala em uma empresa de médio porte, com 90 anos, com uma boa infra-estrutura e, principalmente, por ter no mercado belos produtos.

#### i) PROJETO VISITA NA FÁBRICA PELAS FAMÍLIAS DOS COLABORADORES

Objetivo geral: Integrar e aproximar a família dos colaboradores e a empresa.

Metas alcançadas:

- Valorização e comprometimento dos colaboradores e de seus familiares com o ambiente de trabalho;
- Destaque da importância de cada colaborador com o seu trabalho e com a empresa;
- Fortalecimento do relacionamento entre colaborador, família e empresa.

Propiciar essa visita para a família do colaborador é muito importante, além de sentir-se orgulhoso pelo seu trabalho, ele demonstra aumento no nível de auto-estima e passa a produzir com mais comprometimento e responsabilidade na empresa. Com a visita, valoriza-se também a questão da família, criando uma aproximação entre todos, auxiliando em relação aos conflitos externos.

#### j) PROJETO FESTIVAL DE TALENTOS

Objetivo geral: Oferecer oportunidades para que os colaboradores revelem suas habilidades artísticas e culturais.

Metas alcançadas:

- Resgate de habilidades e potenciais artísticos e culturais dos colaboradores;
- Motivação do colaborador na participação e divulgação de seus trabalhos;
- Participação no processo de desenvolvimento pessoal e social do colaborador.

Via banco de talentos, é possível obter várias informações sobre habilidades artísticas e culturais dos colaboradores. O entusiasmo é fator presente na apresentação dos trabalhos que, além de demonstrar as habilidades dos colaboradores, auxiliar de maneira indireta no aumento de suas rendas, por meio de vendas e encomendas de produtos, fora do ambiente de trabalho.

As atividades apresentadas neste projeto são de cunho manual, como bordado, bonecas de porcelana, caixas de presente, trabalhos de tricô, crochê, pintura em telas, tecidos, dentre outras.

#### k) PROJETO DE PREVENÇÃO À SAÚDE DO TRABALHADOR

Objetivo geral: Informar e conscientizar o colaborador sobre as formas de prevenção e tratamento de inúmeras doenças, por exemplo: AIDS, câncer, dependência química.

**Metas alcançadas:**

- A satisfação dos colaboradores com o conteúdo das palestras;
- Transferência de conhecimentos sobre prevenção e tratamento de doenças com abrangência nas famílias dos colaboradores e nas comunidades onde residem;
- Melhoria da qualidade de vida.

Esse tipo de projeto é, sem dúvida, o melhor tratamento para a saúde do trabalhador. Na empresa, são feitas inúmeras campanhas, divulgação de panfletos, e cartazes, para orientar os colaboradores sobre a importância da prevenção.

Conforme o Ministério da Saúde, “o melhor remédio é a prevenção”. E quanto mais se fizer esse trabalho, com certeza o colaborador terá menos gastos em tratamentos, conseqüentemente, terá mais saúde e haverá menos gastos para a empresa, no que diz respeito a medicamentos, afastamentos, atestados.

É válido lembrar também que a fábrica cumpre a NR-7, sobre o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), a NR-9, sobre o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) em que está inserida a NR-6, que regulamenta a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), dentre

outros, visando sempre à prevenção e à proteção quanto à saúde dos colaboradores.

## I) PROJETO BIBLIO-VIDEOTECA

Objetivo geral: Contribuir para o hábito de leitura e disponibilizar o empréstimo de materiais de pesquisa aos colaboradores.

Metas alcançadas:

- Satisfação quanto ao local específico;
- Um número satisfatório da procura de livros e revistas;
- Conscientização da importância do hábito de leitura.

É surpreendente a procura de livros, revistas, apostilas, fitas, que existe na biblio-videoteca. O local é exclusivo para a utilização desses materiais, e é nele que acontecem as aulas de inglês já citadas.

A biblio-videoteca possui uma grande variedade de livros. Os mais procurados são livros espíritas, livros de autores catarinenses, romances e auto-ajuda.

Muitos colaboradores saem em férias e procuram a biblio-videoteca para pegar material para ler nesse período; outros utilizam o local para fazer pesquisas escolares, até mesmo pesquisas para seus filhos.

Portanto, perceber-se que o trabalho do Serviço Social dentro da empresa foge a rotinas burocráticas e tradicionais, em que o Serviço Social era visto anteriormente. Em vista da busca, pelas empresas, de profissionais com visão ampla diante das transformações sociais, políticas, econômicas e culturais pelas quais a sociedade vem passando, é fundamental que o Serviço Social saiba aproveitar os

recursos internos e externos, visando ao bem-estar de todos os colaboradores na execução de suas tarefas.

Diante das considerações feitas até o momento, apresentam-se, no capítulo seguinte, as possibilidades e limites de inserção do assistente social em organizações empresariais.



## **5 POSSIBILIDADES E LIMITES DE INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL EM ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS**

Esse capítulo tem por finalidade encerrar este TCC. Primeiramente, aborda-se a possibilidade de inserção do Serviço Social em organizações empresariais e, conseqüentemente, o limite de inserção do assistente social, sempre relacionando-os aos capítulos anteriores.

Demonstraram-se, no decorrer deste trabalho, as competências e atribuições que o profissional de Serviço Social abrange na atuação em empresas e a importância dele junto à área de Recursos Humanos.

O assistente social busca sempre fugir ao senso comum, e sua inserção na área organizacional está ligada a essa dinâmica que, com certeza, deve partir do profissional, no sentido de deixar de lado a visão de que o Serviço Social na empresa está atuando apenas para o desenvolvimento do capitalismo e, principalmente, de que suas ações visam a escamotear questões referentes à exploração do trabalhador em benefício da empresa.

Primeiramente, a sua inserção na área de Recursos Humanos está ligada a sua competência. Os profissionais de hoje que atuam nesta área são criativos, dinâmicos e buscam especializações na área.

Conforme aponta Guimarães (2003):

Os profissionais de Recursos Humanos, devem despertar sua atenção para uma realidade que permeia o seu dia-a-dia de trabalho, que são os desafios na busca para transformar o subjetivo em efetivos resultados para a organização. É bem verdade que a poesia e o abstrato são partes integrantes do cotidiano dos profissionais de Recursos Humanos, pois lidam diretamente com o Ser Humano que é a própria subjetividade. Contudo, é preciso que se tenha criatividade e competência necessária para transformar o subjetivo em ações concretas e que delas derivem resultados significativos para a organização num todo.

Acerca disso, as possibilidades de ação do Serviço Social em empresas são amplas e podem ainda assumir várias atividades.

Guimarães (2003) ressalta a atenção que os profissionais devem ter na hora de formular um projeto, para que não corram o risco de ele parar nas gavetas da diretoria, perdendo assim a credibilidade dos trabalhos e até mesmo da área de Recursos Humanos. Portanto, é necessário que se demonstrem no projeto os resultados a serem obtidos, o quanto se perderá por não agir e o quanto se poderá ganhar em resultados positivos, com a implementação dos projetos.

Na elaboração e execução de seus projetos e treinamentos, o assistente social pode trabalhar com os aspectos relacionados à motivação, pois eles influenciam o comportamento das pessoas dentro da empresa e, conseqüentemente, o profissional trabalhará com a qualidade de vida e QVT, que são aspectos importantíssimos na empresa.

Um destes aspectos que, na Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke S.A. já é executado, é a pesquisa de Clima Organizacional. Como parte do processo de trabalho motivacional, clima organizacional refere-se à influência do ambiente de trabalho ou qualidade dele sobre o estado de motivação dos colaboradores da empresa (CHIAVENATO, 1997).

Em várias empresas, a pessoa que trabalha com essa pesquisa é exclusivamente o psicólogo ou administrador, mas, ressalta-se, novamente, o

interesse de cada profissional em inserir-se em diversos trabalhos, já que hoje o trabalho em equipe é muito valorizado.

Outra possibilidade de trabalho do assistente social, e que nos dias atuais apresenta-se como um movimento crescente no Brasil e no mundo, é a questão da Responsabilidade Social. Segundo o Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social (2003), que é uma entidade sem fins lucrativos que promove e dissemina práticas empresariais socialmente responsáveis,

O conceito de Responsabilidade Social aplicado à gestão de negócios se traduz como um compromisso ético voltado para a criação de valores para todos os públicos com os quais a empresa se relaciona: clientes, funcionários, fornecedores, comunidade, acionistas e respeito ao meio ambiente.

No Brasil, o movimento de valorização da Responsabilidade Social empresarial ganhou forte impulso na década de 90, mediante ações e entidades não governamentais, institutos de pesquisa e empresas sensibilizadas para a esta questão.

Hoje, boa parte da sociedade está envolvida nessa conscientização, esperando que as empresas vão além da obrigação de respeitar as leis, pagar imposto e observar condições adequadas de segurança e saúde para os trabalhadores e que assim elas sejam construtoras de uma sociedade melhor.

Para que o assistente social se insira nas ações relacionadas à questão da Responsabilidade Social, faz-se necessária uma atualização de ferramentas utilizadas nesse processo. Nesse sentido, uma referência importante para que seja possível apresentar um bom trabalho, e que o profissional precisa conhecer, são as certificações e indicadores propostos pelo Instituto Ethos, os quais facilitam o desenvolvimento de programas e projetos que resultam em ações positivas.

O Instituto Ethos (2003) apresenta indicadores para orientar a ação empresarial no âmbito de cidadania, que podem sinalizar oportunidades de atuação para o assistente social em organizações empresariais:

- a) Valores e transparência: [...] a adoção de uma postura clara e transparente no que diz respeito aos objetivos e compromissos éticos da empresa fortalece a legitimidade social de suas atividades refletindo-se positivamente no conjunto de suas relações;
- b) Meio Ambiente: [...] uma empresa ambientalmente responsável procura minimizar os impactos negativos e amplificar os positivos, disseminando em outras empresas as práticas e conhecimentos adquiridos neste sentido.
- c) Público Interno: [...] a empresa deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os empregados. Também, deve estar atento para o respeito às culturas locais, revelado por um relacionamento ético e responsável com as minorias e instituições que representam seus interesses.
- d) Comunidade: o respeito aos costumes e cultura locais e o empenho na educação e disseminação de valores sociais devem fazer parte de uma política de envolvimento comunitário da empresa. O investimento social na comunidade é uma forma de retribuir a infra-estrutura e o capital social fornecidos pela comunidade em questão.

Juntamente com os indicadores abordados acima, o Instituto Ethos aponta outros elementos que podem contribuir para a atuação do assistente social nas empresas no setor de Recursos Humanos, como, por exemplo:

- Fornecedores: cabe à empresa transmitir os valores de seu código de conduta a todos os participantes de sua cadeia de fornecedores, cumprindo os contatos estabelecidos e valorizando a livre concorrência;
- Consumidores: a empresa deve estar alinhada aos interesses dos consumidores, desenvolvendo seus serviços e produtos de modo a minimizar os riscos à saúde e garantir sua utilização de forma adequada. É importante prestar as informações necessárias durante e após o consumo;

- Governo e sociedade: a empresa deve relacionar-se de forma ética como os poderes públicos, cumprindo as leis e mantendo interações dinâmicas com seus representantes, visando à constante melhoria das condições sociais e políticas do país.

Também é necessário que desenvolva um trabalho juntamente com a área de Recursos Humanos, elaborando políticas de gestão que tenham em foco o desenvolvimento do ser humano, como pessoa, profissional e cidadão.

O desenvolvimento humano é um ponto importante e pode ser trabalhado pelo Serviço Social, no sentido de ser explorado e valorizado pelas empresas. A modificação e evolução da cultura da empresa, estabelecida em suas crenças e valores, é essencial para que o desenvolvimento humano aconteça, porque todas as pessoas nascem com um potencial e com muitas capacidades.

Porém, o assistente social depara-se com inúmeras dificuldades no decorrer de sua profissão. Citam-se aqui os limites de inserção do profissional de Serviço Social em organizações empresariais.

O enfoque técnico é um ponto que dificulta sua inserção em empresas, pois muitas, antes de inserir na área de Recursos Humanos um assistente social, procuram inserir um psicólogo, um administrador, um advogado, um técnico em segurança no trabalho ou um profissional de enfermagem.

Além de não haver muitos profissionais de Serviço Social capacitados para trabalhar na área de Recursos Humanos, muitas empresas acreditam que o Serviço Social ajudará o colaborador sem auxiliar na produtividade, e enganam-se quanto a isso, como pôde-se observar no decorrer deste trabalho.

Outra dificuldade refere-se à limitação de recursos físicos e materiais (no que diz respeito a um ambiente próprio e adequado para a instalação do local de

trabalho); recursos financeiros (crédito para aquisição de produtos que possam auxiliar e facilitar diversas tarefas no dia-a-dia); recursos administrativos (planejamento e organização); e, até mesmo, de recursos humanos (pessoas capacitadas) é, com certeza, um fator que prejudica o bom desempenho do profissional, mas, como visto, o assistente social pode ser capaz de criar um conjunto de técnicas para atuar no seu dia-a-dia.

Há também outro limite: a ação profissional é guiada por um código de ética que estabelece os deveres e os limites quanto à sua intervenção profissional. Nesse sentido, como em qualquer outra profissão, o assistente social tem seus limites, e não pode invadir o campo específico de outros profissionais, mas pode inserir-se num trabalho interdisciplinar, atuando em uma equipe de trabalho que supere os objetivos traçados pela empresa, uma equipe que ‘veste a camisa’ da empresa e busca satisfazer a todos de forma ampla.

## CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Este Trabalho de Conclusão de Curso apresentou o contexto de inserção do Serviço Social em organizações empresariais na área de Recursos Humanos, a partir de um resgate que iniciou na conceituação de empresa e foi até as possibilidades e limites de inserção profissional nesse espaço de atuação.

Com relação ao primeiro capítulo, conclui-se que o termo 'organização' abrange uma grande variedade de estruturas. A empresa está inserida no conceito de organização, pois é um espaço de interação social, já que é o local de trabalho de diversas pessoas, onde o homem satisfaz suas necessidades básicas, principalmente, porque também a empresa é um local de desenvolvimento social.

Para trabalhar em benefício dos colaboradores da empresa, há a área de Recursos Humanos, em que o profissional de Serviço Social está inserido, e busca auxiliá-los em sua permanente interação na empresa, revendo e redefinindo seus modos de intervenções.

Recomenda-se que o assistente social na empresa desenvolva um trabalho interdisciplinar, já que realmente se nota que o trabalho de uma pessoa depende do da outra. Com uma equipe formada por diversos profissionais, e havendo mais integração entre eles, os trabalhos certamente serão realizados com mais eficácia.

Sobre o segundo capítulo, conclui-se que os acontecimentos políticos, econômicos, sociais e religiosos, influenciaram o surgimento do Serviço Social no Brasil. Dentre eles, destaca-se a influência da Igreja, principalmente em relação ao surgimento das primeiras escolas de São Paulo e do Rio de Janeiro.



A inserção do Serviço Social em empresas ocorreu de forma lenta e direcionada, em que o trabalho do assistente social voltava-se sempre para o benefício da produção, sem que houvesse um trabalho contínuo com os colaboradores. Depois de muitos anos de atuação em empresas, o Serviço Social começou ser valorizado e acabou fazendo o papel de mediador entre os colaboradores e a empresa.

Ressalta-se a importância do Serviço Social nas empresas, já que o seu trabalho tornou-se um suporte na garantia de produtividade. Para tanto, precisa-se de profissionais cada vez mais qualificados, que atuem no enfoque da mediação, e que também desempenhem um trabalho que acompanhe as mudanças e as transformações das organizações no seu processo produtivo, em meio ao sistema de mercado.

Demonstra-se, no terceiro capítulo, que o assistente social possui diversas atribuições para atuar em locais diferenciados. Sua atuação está ligada a bases teórico-metodológicas e à sua experiência prática. Para que o seu trabalho seja efetivo, cabe ao profissional deixar de lado as atividades rotineiras e burocráticas, respeitando sempre o seu Código de Ética.

Nesse sentido, o trabalho do assistente social não pode entrar em uma rotina. O profissional precisa estar constantemente se aprimorando, inovando as atividades já existentes e criando novas atividades, assim, contribuindo para o estímulo de todos os colaboradores da empresa.

No quarto capítulo, relata-se um histórico da Fábrica de Renda de Bordados Hoepcke S.A. Percebe-se que o fundador da fábrica teve um papel fundamental, principalmente para o desenvolvimento da economia no Estado de Santa Catarina,

inicialmente, para o município de Florianópolis e, hoje, para o município de São José.

Além de propiciar um local de trabalho para diversas pessoas na Grande Florianópolis, a fábrica preocupa-se em promover o bem-estar de todos os seus colaboradores, mediante programas e projetos elaborados pela área de Recursos Humanos, proporcionando benefícios sociais, emergenciais, dentre outros.

Devido a uma boa equipe de trabalho, os resultados da atuação profissional do assistente social são muito significativos para o desenvolvimento da empresa. É possível perceber que ele utiliza em seu dia-a-dia instrumentos técnicos e metodológicos que facilitam e aprimoram todas as suas atividades.

Diante dessa informação, recomenda-se que o assistente social elabore programas e projetos que venham a prevenir diversas dificuldades enfrentadas pelos colaboradores dentro da empresa, relacionando-os à qualidade de vida e à motivação para o desenvolvimento de suas funções. Assim, os resultados certamente serão bem mais positivos e satisfatórios para todos.

Já no quinto capítulo, ressalta-se a importância do assistente social deixar de lado o senso comum e atuar de maneira eficaz na valorização dos colaboradores, não somente no sentido de ser mais produtivos, mas com enfoque em elevar a melhoria das condições de vida desses trabalhadores.

Além da atuação do Serviço Social com os colaboradores no interior das organizações empresariais junto à área de Recursos Humanos, vale ressaltar que os trabalhos desenvolvidos pelo Serviço Social também podem auxiliar positivamente a comunidade. Fica evidente essa questão, a partir da sua atuação no desenvolvimento de projetos em benefício da comunidade. Tais projetos são um dos elementos tratados pelo Instituto Ethos, que se refere ao tema *Responsabilidade*

*Social*. Porém, esse não foi o foco de estudo deste trabalho, apenas foi levantado como uma das possibilidades de atuação do profissional de Serviço Social em organizações empresarias. Sugere-se o aprofundamento dessa questão pelo Serviço Social.

Para pensar em uma atuação efetiva do assistente social, é preciso estar atento às mudanças políticas, econômicas, sociais e culturais que vêm acontecendo no mundo. A partir dessa perspectiva macrosocial, entende-se que o seu trabalho passa a ser mais valorizado na empresa e a empresa certamente será mais valorizada por todos na sociedade.

O mundo torna-se cada vez mais competitivo e instável. Para tanto, como cita Trajano (2003), em uma palestra, enfatiza-se que hoje as maiores e melhores empresas têm como enfoque principal de gestão o elemento humano, porque sem ele não é possível manter a empresa. Devido à crescente importância do elemento humano nas organizações, nos dias atuais, percebe-se que elas buscam profissionais capacitados para lidar com as divergências apresentadas no mundo do trabalho.

Nesse cenário, o assistente social tem a oportunidade de assumir um papel de destaque nas organizações. Dada a sua natureza de agente de interação social, ele tem condições inatas de se habilitar para trabalhar com o elemento humano nas empresas, por meio de propostas ousadas e inovadoras, e valorizar cada vez mais os colaboradores.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ney Luis Teixeira de. A Categoria processo de trabalho e o trabalho do Assistente Social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, 58,1998.

CANÔAS, José Walter. **Por uma nova presença do Serviço Social na empresa**. São Paulo: Latina,1982.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1997. Ed.compacta.

**Código de Ética do Assistente Social**. Lei 8662/93 de regulamentação da profissão. 3.ed. Brasília: CFESS – Conselho Federal de Serviço Social, 1997.

**Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Brasília: Câmara dos Deputados. Atualizada em 2000.

ETTINGER, Karl E. **Relações humanas: administração racional de empresa**. 3.ed. São Paulo: São Paulo Editoras, sem ano.

ETHOS, Instituto. Disponível em: <<http://www.ethos.com.br>>. Acesso em: 17 de jun.2003.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1997.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. São Paulo: Cortez, 1996.

FERNANDES, Eda Conte; GUTIERREZ, Luís Homero. Qualidade de Vida no Trabalho. In: **Revista de Administração**. São Paulo, SP, n.4, out/dez, p.29-38, 1988. Texto Adaptado.

FREIRE, Lúcia. **Serviço Social Organizacional**: teoria e prática em empresa. São Paulo: Cortez, 1987.

GUIMARÃES, Cláudia Patrícia. **Por que colaboradores e não recurso humano?** Disponível em: <<http://www.rh.com.br>>. Acesso em: 21 de jun.2003.

HINDLE, Tim. **Como fazer entrevistas**. 4.ed. São Paulo: Publifolha, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: o trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez, 1990.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**: ensaios críticos. São Paulo: Cortez, 1997.

JUMP, Job. **Empregabilidade**. Disponível em: <<http://www.kairosnet.com.br>>. Acesso em: 29 mai.

LIMA, Arlette Alves. **Serviço Social no Brasil**: a ideologia de uma década. São Paulo: Cortez, 1982.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa em Marketing**. São Paulo: Atlas, 1994. v.2.

MENEGASSO, Maria Ester. **A prática do Assistente Social no serviço de extensão da pesca em Santa Catarina**. Porto Alegre. 1989. Dissertação de Mestrado. PUC-RS.

MENEGASSO, Maria Ester. **O declínio do emprego e a ascensão da empregabilidade**: Um protótipo para promover a Empregabilidade na empresa pública do setor bancário. Florianópolis. 1998. Tese de Doutorado. UFSC.

MENEGASSO, Maria Ester. O trabalho, a ocupação e o emprego: uma perspectiva histórica. In: **Revista de Negócios**, Blumenau, mar/abr, 2000.

MENEGASSO, Maria Ester. Organizações e Serviço Social. In: **Revista Katálisis**, Florianópolis n.2, v. 5, jun/dez, 2002.

MIOTO, Regina Célia T. **Instrumentos do Serviço Social**. Texto/Palestra, 2000.

MOTA, Ana Elisabete da. **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 1998.

MOTA, Ana Elisabete da. **O feitiço da ajuda**: As determinações do Serviço Social na empresa. São Paulo: Cortez, 1991.

REYMÃO, Maria Eunice G. **As atribuições profissionais do Assistente Social**. São Paulo: Loyola, Cortes & Moraes, 1976.

REY, Beatriz Fortes. **O Serviço Social em organizações empresariais**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1993.

RICO, Elizabeth de Melo. **Teoria do Serviço Social da empresa**: objetos e objetivos. São Paulo: Cortez, 1991.

TELLES, Vera. Questão social: afinal do que se trata? In: **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, n.4.1996.

VIEIRA, Balbina Ottoni. **História do Serviço Social**: contribuição para a construção de sua teoria. Rio de Janeiro: Agir, 1980.

YASBEK, Maria Carmelita. A Escola de Serviço Social de São Paulo: no período de 1936 a 1945. In: **Caderno PUC**, São Paulo, n.6, dez, 1980.